

TEMA:

# Udviklingsmuligheder

Til jer, der vil sikre, at medarbejderne kan bruge og udvikle deres kompetencer - så de trives og bliver længere i jobbet



## Hvad kan I gøre?

- **Snak** med medarbejderne om, hvordan I kan imødekomme deres ønsker og behov for at udvikle deres kompetencer.
- **Undersøg**, om I kan nyttiggøre medarbejdernes store viden om kunder, produkter og systemer andre steder i virksomheden.
- **Tilbyd** erfarne medarbejdere at blive mentorer for nye kolleger eller superbrugere på produkter eller processer.

## Spørg jer selv

- **Hvilke** udviklingsmuligheder er der for medarbejderne?
- **Vil** medarbejderne kunne løse deres opgaver mere effektivt og/eller i en højere kvalitet, hvis de fx vidste mere om det produkt, de skal sælge eller yde service i forhold til?
- **Er** der nogle særlige funktioner, som erfarne medarbejdere kan varetage? Fx som mentor for nye, som superbruger på et system eller som specialist på et produktområde.
- **Kan** den viden, som medarbejderne har om jeres kunder, produkter og processer, nyttiggøres?
- **Hvis** jeres kunde- eller callcenter er en del af en større virksomhed, er der så mulighed for at søge videre i andre dele af organisationen?

## Henvisninger

Sammen om trivsel – Indflydelse på arbejdet ([link](#))

## Forskning og undersøgelser viser:



- Mange medarbejdere i kunde- og callcentre oplever meget begrænsede udviklingsmuligheder i jobbet.
- De fleste medarbejdere trives, når de får lov til at bringe deres kompetencer i spil og udvikle sig på deres arbejde.
- Manglende udviklingsmuligheder får mange erfarne medarbejdere til at forlade jobbet som kundeservice- eller callcentermedarbejder.
- Det er dyrt at erstatte erfarne medarbejdere.
- Hvis I er nysgerrige og kreative, er der ofte mulighed for, at medarbejderne kan bruge og udvikle deres kompetencer i arbejdet.

Se øvrige temaer på [kropogkontor.dk](http://kropogkontor.dk)

## Sådan har de gjort ...

**YouSee/Nuuday's** kundeservicecenter i Odense har samlet medarbejderne i dedikerede teams, som får mulighed for at specialisere sig fx i flytninger eller opsigelser.

I **Falck Global Assistance** får erfarne medarbejderne mulighed for at blive ansvarlig for driften (supervisor) eller for håndtering af mailbakken på nogle vagter, mens de stadig fungerer som sagsbehandlere på andre vagter.

I YouSee/Nuuday kan kundeservicemedarbejdere med over et års ansættelse tage en uddannelse inden for salgopsykologi og projektledelse. Uddannelsen gennemføres i samarbejde med Erhvervsakademiet i Aarhus og munder ud i en akademiuddannelse eller professionsbachelor, der bliver betalt af virksomheden.

Når YouSee/Nuuday skal flytte mange kunder over på ny fiberteknologi, indgår erfarne medarbejdere fra kundeservicecentret i den task force, der bliver nedsat. Kundeservicemedarbejderens viden fra de daglige kundekontakter er værdifuld for virksomheden, og medarbejderen oplever sig anerkendt.