

Kundecentertrivsel



- gennem benchmarking og netværk

TeamArbejdsliv tilbyder danske kundeservicecentre:

- At gennemføre en kortlægning af arbejdsmiljø og trivsel for medarbejderne med mulighed for benchmarking med andre kundeservicecentre.
- At deltage i et netværk med det formål at forbedre medarbejdernes trivsel

Udgangspunktet er et benchmarkingprojekt (kaldet AMICA) rettet mod offentlige og private kundecentre, som TeamArbejdsliv netop har gennemført sammen med Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø og DTU Management.

Ved at deltage i Trivsel og Arbejdsmiljø i Kundeservice vil I få:

- Et samlet billede af medarbejdernes arbejdsmiljø og trivsel (og opdelt på teams, hvis I ønsker det).
- Et billede af udviklingen fra år til år (forudsat deltagelse i årlige undersøgelser).
- Mulighed for at Benchmark medarbejdernes arbejdsmiljø og trivsel med andre kundeservicecentre.
- Mulighed for at involvere medarbejdere og ledere i udviklingen af arbejdet i kundeservicecentret.
- Inspiration fra andre kundeservicecentre til at forbedre arbejdsmiljøet.

Kortlægning og benchmark kræver, at:

- Alle medarbejdere svarer på en undersøgelse om arbejdsmiljø og trivsel.
- Kundeservicecentrets data fra undersøgelsen i anonymiseret form indgår i en database, som muliggør benchmarking mellem kundeservicecentre.

Netværk kræver, at:

- I deltager i kortlægning og benchmark.
- Repræsentanter for medarbejderne sammen med ledelsen deltager i workshops, seminarer og relevante netværksaktiviteter.
- Ledelse og medarbejdere vil dele viden om deres arbejde og arbejdsmiljø med de øvrige kundeservicecentre i netværket.

Vi tilbyder:

Deltagelse i Trivsel og Arbejdsmiljø i Kundeservice på flere niveauer.

Kortlægning og benchmark omfatter:

- Elektronisk spørgeskemaundersøgelse blandt alle kundeservicecentrets medarbejdere (maks. 20 min.). Spørgeskemaet er afprøvet i offentlige og private kundeservicecentre.
- Skriftlig rapport med kundeservicecentrets resultater af spørgeskemaundersøgelsen:
 - Samlet og eventuelt opdelt på teams/anciennitet.
 - Sammenlignet med op til to forudgående år (forudsat deltagelse over flere år).
 - Sammenholdt med resultaterne (anonymiseret) fra de øvrige kundeservicecentre*.
- 4 timers workshop i kundeservicecentret for en gruppe ledere og medarbejdere. Fremlæggelse og fortolkning af resultater og udpegning af styrker og indsatsområder.

Netværkspakken omfatter:

- 2-dages benchmarkseminar for ledere og medarbejdere fra alle netværkets kundeservicecentre. Med udgangspunkt i de enkelte kundeservicecentres styrker og forbedringsområder inspirerer man hinanden.
- 4 timers workshop i kundeservicecentret for gruppe af ledere og medarbejdere. Beslutning om indsatsområder, udvikling/konkretisering af forbedringstiltag (indsatser) og udarbejdelse af handlingsplan.

* Hvis antallet af deltagere er stort nok og der er interesse for det, kan der etableres branchespecifikke benchmark. Hvis antallet af deltagende kundecentre er for lille til at etablere et seriøst selvstændigt benchmark, vil resultaterne fra AMICA-projektet indgå som benchmark.

Pris

- Kortlægning og benchmark 40.000 kr.
- Netværkspakken 40.000 kr. Kræver minimum 6 kundeservicecentres deltagelse.
- Supplerende analyse af data og konsulentstøtte kan leveres efter nærmere aftale.

Priser er ekskl. moms og udgifter til transport og ophold.

Kontakt os

TeamArbejdsliv ApS

Kontaktperson: Inger-Marie Wiegman

☎ 69 12 16 48 / 29 84 01 64

✉ imw@teamarbejdsliv.dk

🌐 www.teamarbejdsliv.dk