



Fra costcenter til
profilcenter

- Udvikling af
kundeserviceorganisa
tion



Falck

- **Fra 2007 til 2013: Ansat i forskellige funktioner indenfor TDC Kundecenter, bl.a. som afdelingsdirektør for Kundecentrene i København og Odense med sammenlagt ca. 200 medarbejdere**
- **Fra 2014 til 2015: Selvstændig konsulent indenfor optimering af kundecentre.**
- **Fra 2015 til 2019: Kundeservicechef for Falck Kundecenter B2B og B2C og senest også ansvarlig for svensk kundeservice**
- **Fra 1. februar 2019: Kundeservicedirektør i Alka Forsikring**



- Falck er en 112 år gammel virksomhed. Er repræsenteret i 35 lande og har 37.000 medarbejdere. Der er 8.000 medarbejdere ansat i Danmark.
- Falck er "mennesker der hjælper mennesker" og er opdelt på disse forretningsområder:
 - Falck Healthcare
 - Falck Assistance
 - Falck Emergency
 - Falck Global Assistance
- Falck Kundecenter organiseret i Falck Assistance, der er den kommercielle del af Falck.
- Falck Kundecenter består af ca. 80 medarbejdere der håndterer service, salg, fastholdelse til både danske og svenske kunder på B2B og B2C.



Falck

Hvad var udgangspunktet?

- Kulturen var meget indadvendt
- Ingen mangel på ansatte - alligevel store bunker og dårligt servicelevel!
- Man hjalp ikke på tværs – var meget specialiseret. Ansatte studentermedhjælpere til de ”kedelige” opgaver.
- Lederrollen var administrativ
- Ingen proaktivt salg – ingen større bevaringsindsats
- Kulturen var slet ikke kundeendt



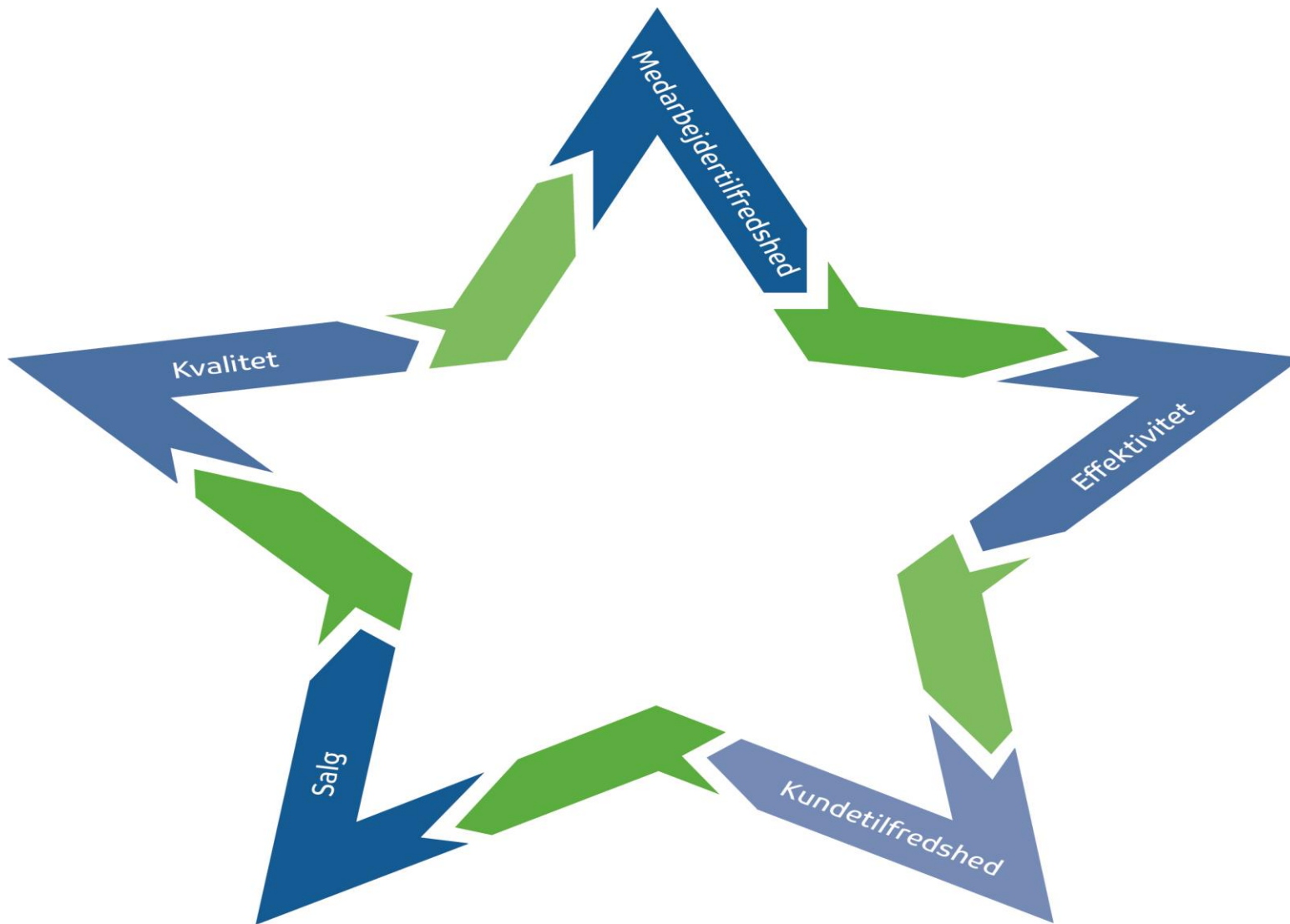
- Sæt en klar retning – og følge op med konkrete initiativer
- Klare KPI'er – og transparens på hvad der måles på?
- Hvordan skulle vi møde kunden? Det perfekte kundemøde
- Kompetencer – træning og uddannelse
- Fokuserer på at fejre de gode resultater og skabe en god succeskultur



Klar retning



Falck



- **Salg**

- Udrulle og drifte salgsakademi
- Salgskompetencer i bred forstand via 1:1 træning og vidensdeling
- Udvikle og vedligeholde salgskultur
- "Spille os varme som en regulær salgskanal"

- **Kundetilfredshed**

- Touchpoint målinger i alle kontakter – både på mail og telefon
- Opfølgning på dårlige kundeoplevelser
- Vidensdeling, hvordan skaber man tilfredse kunder?

- **Kvalitet**

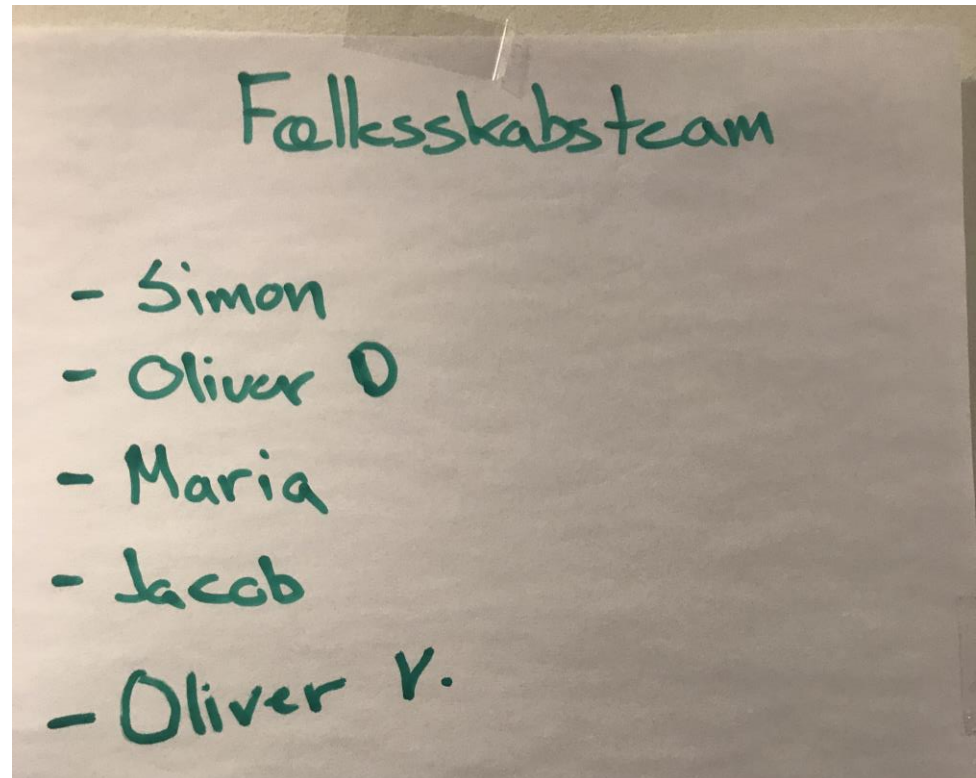
- Solid og god grunduddannelse
- Etablering af superbrugere i afdelingen
- Lær af klager – og feedbackloop til den enkelte sælger der har lavet evt. fejl.

- **Effektivitet**

- Sikre procesoptimering og klare retningslinjer.
- Best practices på effektivitet og tilrettelæggelsen af arbejdet.
- Fjern bump på vejen hurtigt
- Arbejd åbent med sygefravær

- **Medarbejdertilfredshed**

- Man skal vide hvad der kræves af en og hvornår man er succes.
- Ansvar, involvering og anerkendelse
- Dyrk teamsamarbejdet – kollegaerne i teamet betyder ofte alt.
- Løs konflikter

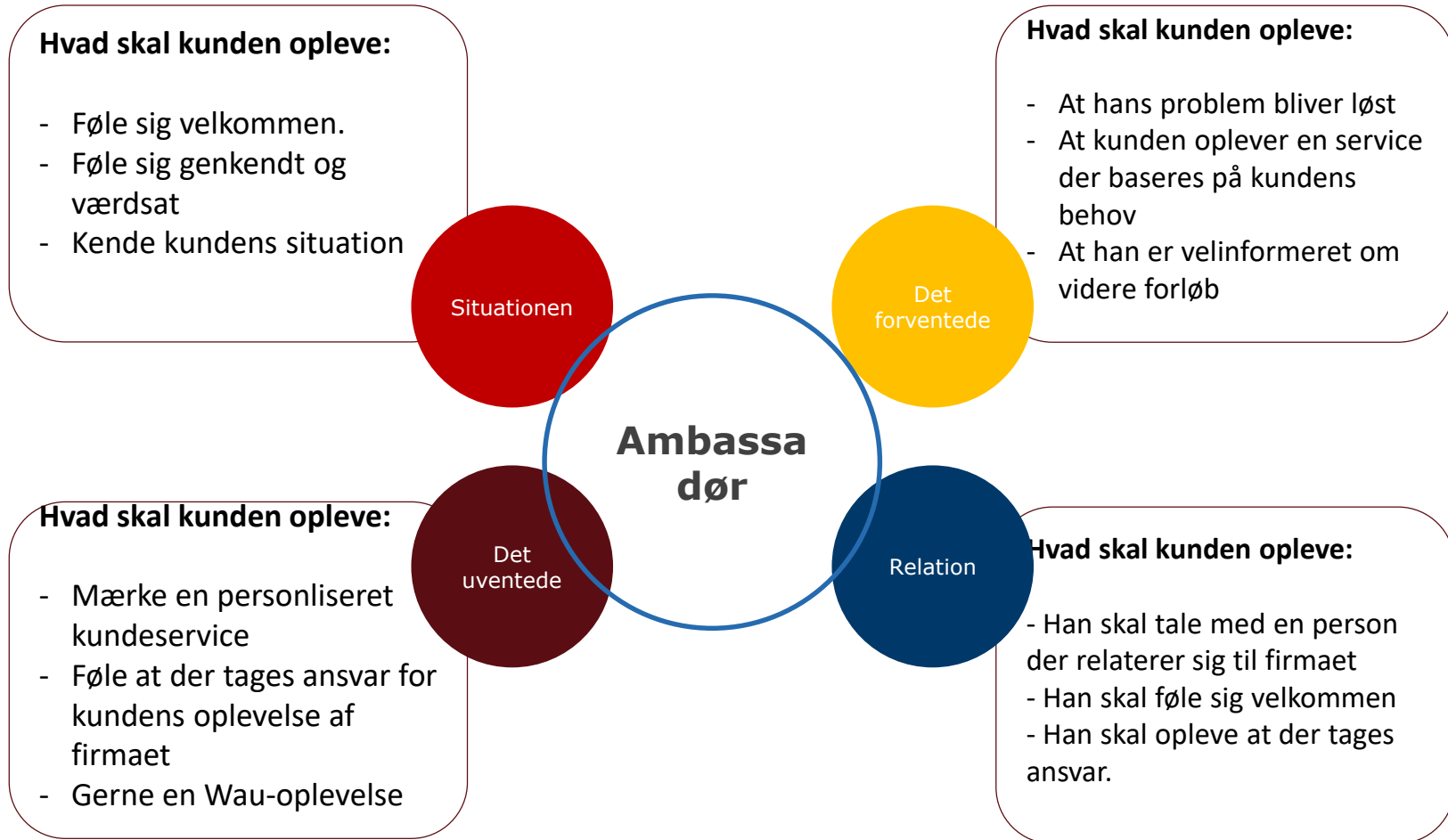




**Hvordan skal vi
møde kunden?**



Falck



Mål, beløn og lær af de gode/dårlige kundeoplevelser



Falck



Offentliggjort 23. april 2018

✓ Bekræftet ordre

Havde desværre brug for hjælp til bil...

Havde desværre brug for hjælp til bil som var gået i stykker. Hjælpen kom hurtigt og blev udført hurtigt og gnidningsløs.



Offentliggjort 13. april 2018

✓ Bekræftet ordre

Hurtig og meget fin service

Falck kom med sit 'rullende værksted' indenfor 30 minutter og satte et spritnyt batteri i min bil - en rigtig god oplevelse. Tak, Falck!

Januar											
Medarbejder	SMS Performance Translation									Score	Bonus
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
Babar										#DIV/0!	#DIV/0!
Camilla A.	3	1			2		1	4	24	7,71	1000
Camilla Z.	2			1			1	7	9	7,50	1000
Glenn				1					5	8,17	2000
Güllüzar	1	2		1	1		2	3	14	7,42	1000
Inger	1								10	8,27	2000
Jovita	1				1		1	4	14	8,14	2000
Louisa						1	1	4	9	8,40	2000
Maria	1			1					12	8,07	2000
Mentor								1	8	8,89	2000
Michelle			1				2	1	8	8,08	2000



**Lederrollen og de
rette kompetencer**



Falck

- En leder skal have tid til at lede – begræns det administrative arbejde.
- Eget kontor er bandlyst. Vær tilstede!
- Brug tiden med medarbejderne. Både ved at være på lyt, men også ved at forstå og sætte sig ind i medarbejdernes arbejdssituation, så du kan være en god sparringspartner. Ikke at forveksle med specialist.
- Skab talenter gennem uddelegering og udvikling.
- Vær dybt engageret i kompetencetræning – på et passende niveau i forhold til teamstørrelse etc.
- Brug 80% af tiden på det du selv kan flytte og led op og ud i de sidste 20%.



Teamleder

Træningsemner

**Træner
(1:1
træning)**

Teamleder:

- Performancesamtaler
- Sætte træningsemner i træningstool
- Sætte realistisk og ambitiøst KPI mål
- Sætte deadline
- Samarbejde med træner

Træner:

- Modtage træningsemner i træningstool.
- Udføre træning
- Informere leder om fremskridt
- Følge op i forhold til den faglige del
- Samarbejde med teamleder

Sikre de rette kompetencer

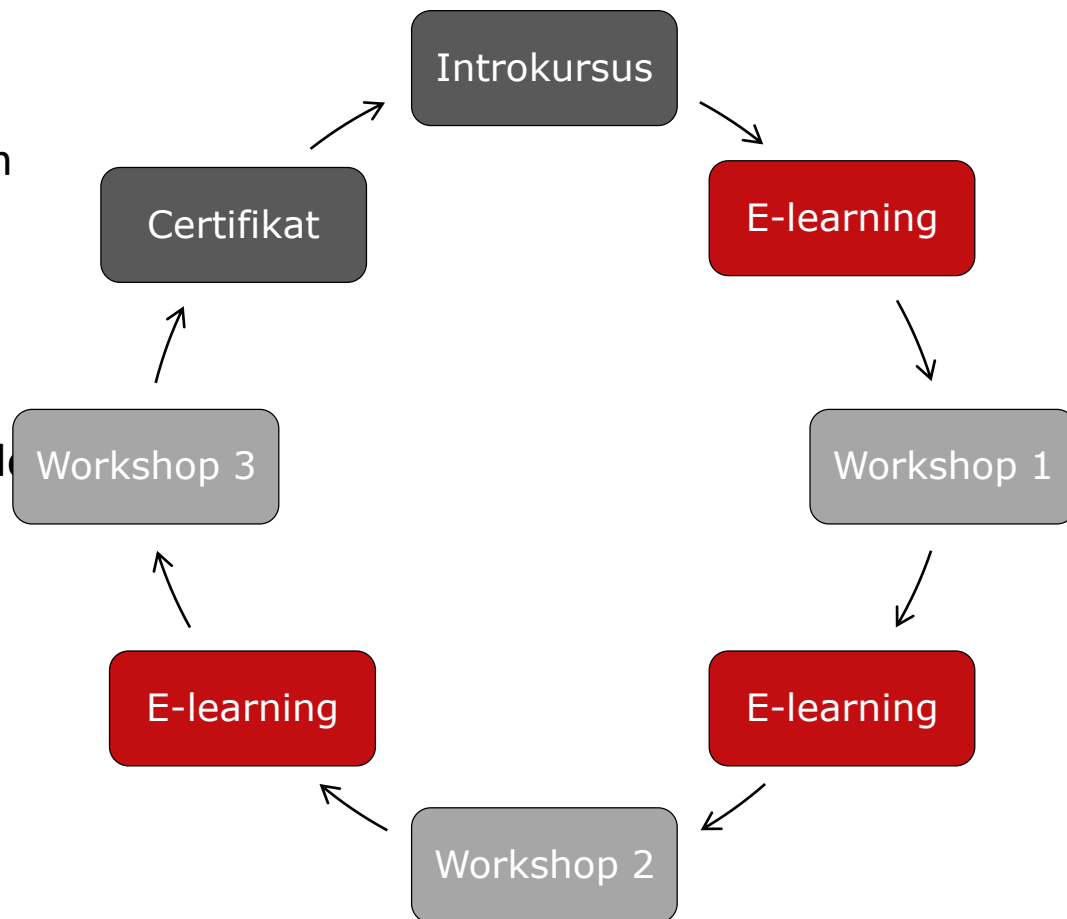


Falck Akademiet

Det første år af ansættelsestiden i Falck vil nye medarbejdere blive ført igennem vores interne kommunikationsuddannelse *Falck Akademiet*.

Uddannelsen har til formål at sikre et højt kompetenceniveau samt en løbende udvikling hos alle vores medarbejdere. Efter endt uddannelse kommer man til eksamen og får et certifikat.

Man bliver tilkoblet modul 1 i *Falck Akademiet* ca. 3 måneder efter opstart.



MODUL 1 -

1. Mentalt klar til rollen – introduktion til salget
2. Tag styring
3. Salgets matematik
4. Salgsprocessen (hjulet)
5. Skab kontakt og rapport til kunderne
6. Kommunikation og typologier

FORBEREDELSE

KONTAKT

ASFSLUTNING



MODUL 2 -

1. KUEFU
2. Afdækning, aktivering af behov gennem spørgeteknik
3. Præsentation teknik
4. Argumentation
5. Skab interesse

BEHOV

LØSNING

FORHANDLING

MODUL 3 -

1. Behandling af indvendinger
2. Forhandling
3. Afslutning af salget
4. Bearbejdning af stakeholders

ASFSLUTNING



Hvordan arbejder vi med salg i hverdagen – Synlighed og anerkendelse



Falck



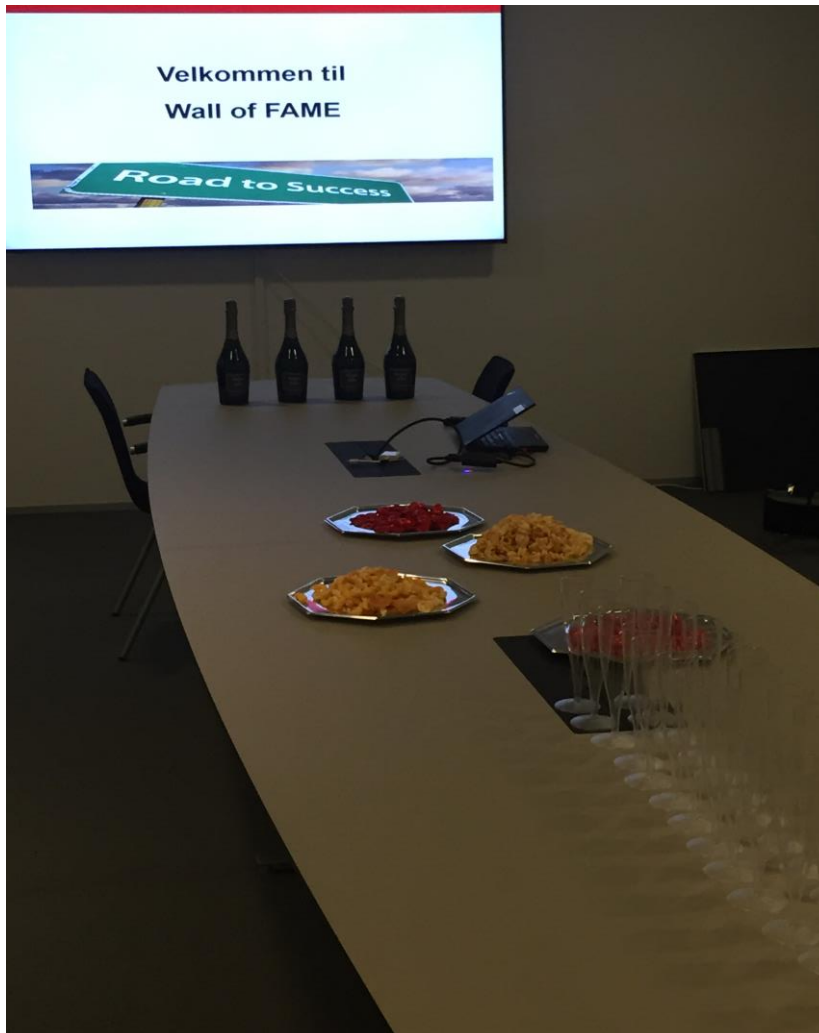
SALGSSUPPORT				SALG 1			
BRIAN				ATIKA			
ELSEBETH				DANNI			
JAN				HAZAL			
KRISTINA				INGER			
MAIKEN				JULIE			
NGA				MESUT			
NICOLA				RIKKE			
PERNILLE				SABRINA			
RASMUS				SILAS			
SACHA							
TOMMY							
VICTOR							
PETER							



Fejring af de gode resultater



Falck



Eksempel på planlægning: Flyt fra service til service/salg organisation



Falck



Vil du flytte din organisation – et par spørgsmål du kan stille dig selv?



Falck

- Hvordan er servicekulturen? Reaktiv eller proaktiv kultur?
- Hvor meget fylder kunderne i det daglige? I det fysiske miljø, i tonen mellem medarbejderne, i dialogen mellem leder og medarbejder?
- Hvordan er performancekulturen? Er tal synlige? Hvilke ting måles på? Hvordan måles der?
- Hvordan arbejdes der med performance? Er det udviklingsorienteret og hvilke redskaber bringer lederne i spil?
- Hvordan agerer de vigtige personer i afdelingen? Primært lederne, men også andre.
- Hvordan spiller de vigtigste personer omkring afdelingen os stærkere?





Falck





Falck
