

I REMA 1000 BYGGER VI STORE MENNESKER



Anita Pilegaard
Kundecenterchef
REMA 1000



Christian Brauner
Founder and CEO
Servicelovers

Anita Pilegaard - Kundecenterchef

Uddannet i regnskab – 20 års erfaring

2016 – 2020 Receptionist / SoMe / Kunder

2020 – 2022 Kundeansvarlig (2 medarbejdere)

2022 – nu Kundecenterchef (25 medarbejdere)

AGENDA

I dag kommer vi til at tale om



**HVORDAN SER VI PÅ
KUNDESERVICE?**



**FRIHED
SAT I SYSTEM**



**HVAD ER KBI?
HVORDAN ARBEJDER
VI MED DET?**



**HVAD ER
RESULTATET?**

INSPIRATION TIL...

- **FRIHED SAT I SYSTEM**
 - At lede gennem værdier og en stærk kultur
- **"AT BYGGE STORE MENNESKER"**
 - At skabe tryghed, selvstændighed og selvtillid
- **FASTHOLDELSE**
 - At skabe glade og motiverede medarbejdere gennem anerkendelse
- **KBI**
 - At se fordelene ved også at måle **KBI** fremfor kun KPI og skabe resultater

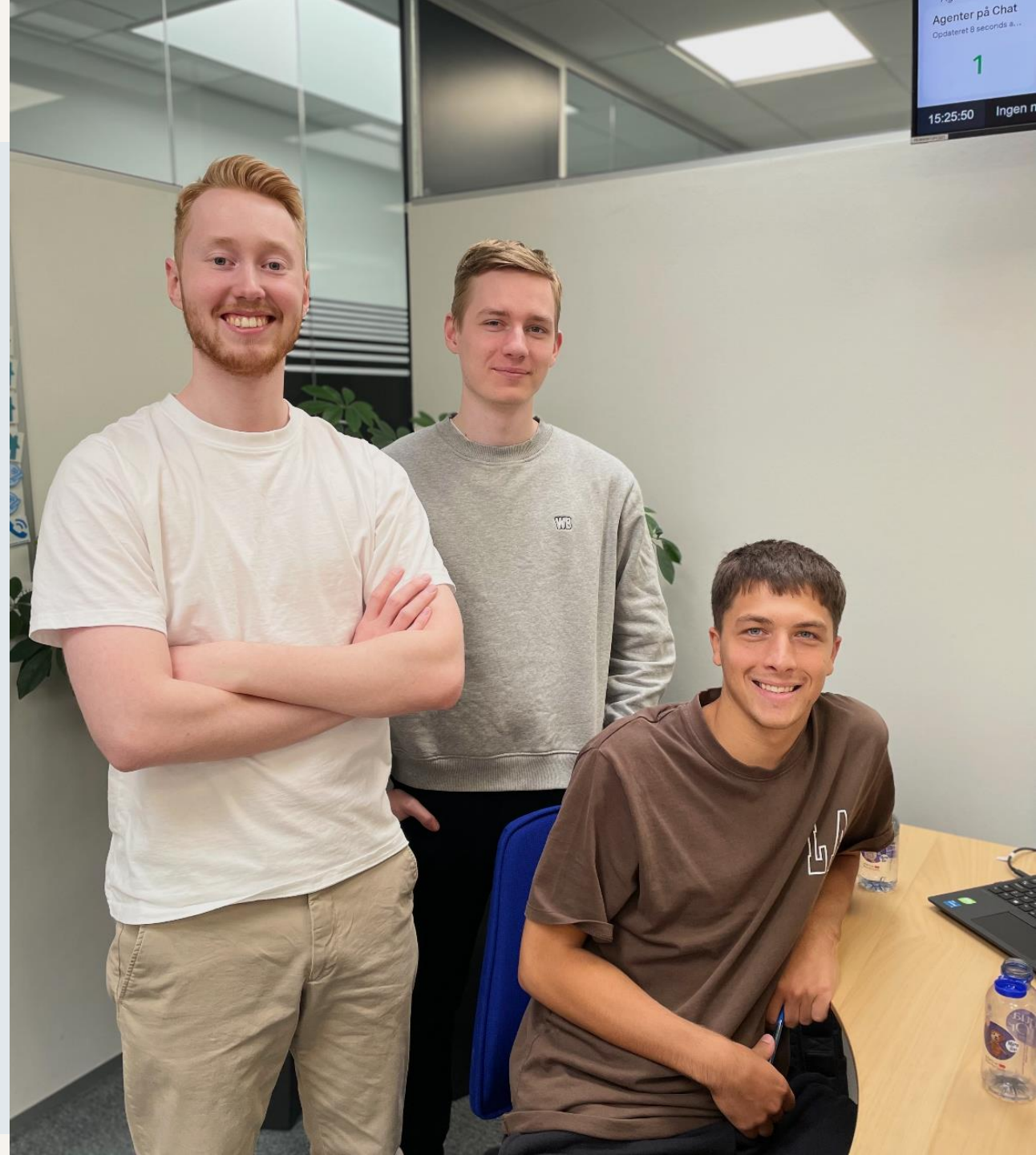


REMA 1000



HVORDAN SER VI PÅ KUNDESERVICE?

Kunden er vores øverste chef



REMA 1000



FRIHED SAT I SYSTEM

RETNINGSLINJER - Undgå regler

RAMMER - Værdier

RUM - Frihed under ansvar



HVAD BETYDER DET AT "BYGGE STORE MENNESKER"?

*"I kundecenteret handler det om at skabe
TRYGHED igennem **TILLID** og **RESPEKT** for det enkelte menneske,
så vi kan **UDFOLDE** os og **VOKSE** i troen på os selv og hinanden.*

*Alle bidrager på den måde til **SUCCES** for **DIG**,
REMA 1000 og vores øverste chef – **KUNDEN.**"*

FASTHOLDELSE AF MEDARBEJDERE

Studerende

Ungdomsuddannelse

Sabbatår

Rejse / Værnepligt

Videregående
uddannelse

Job i andre afdelinger - studierelevant

Faste team

Selvstændighed

Ansvar

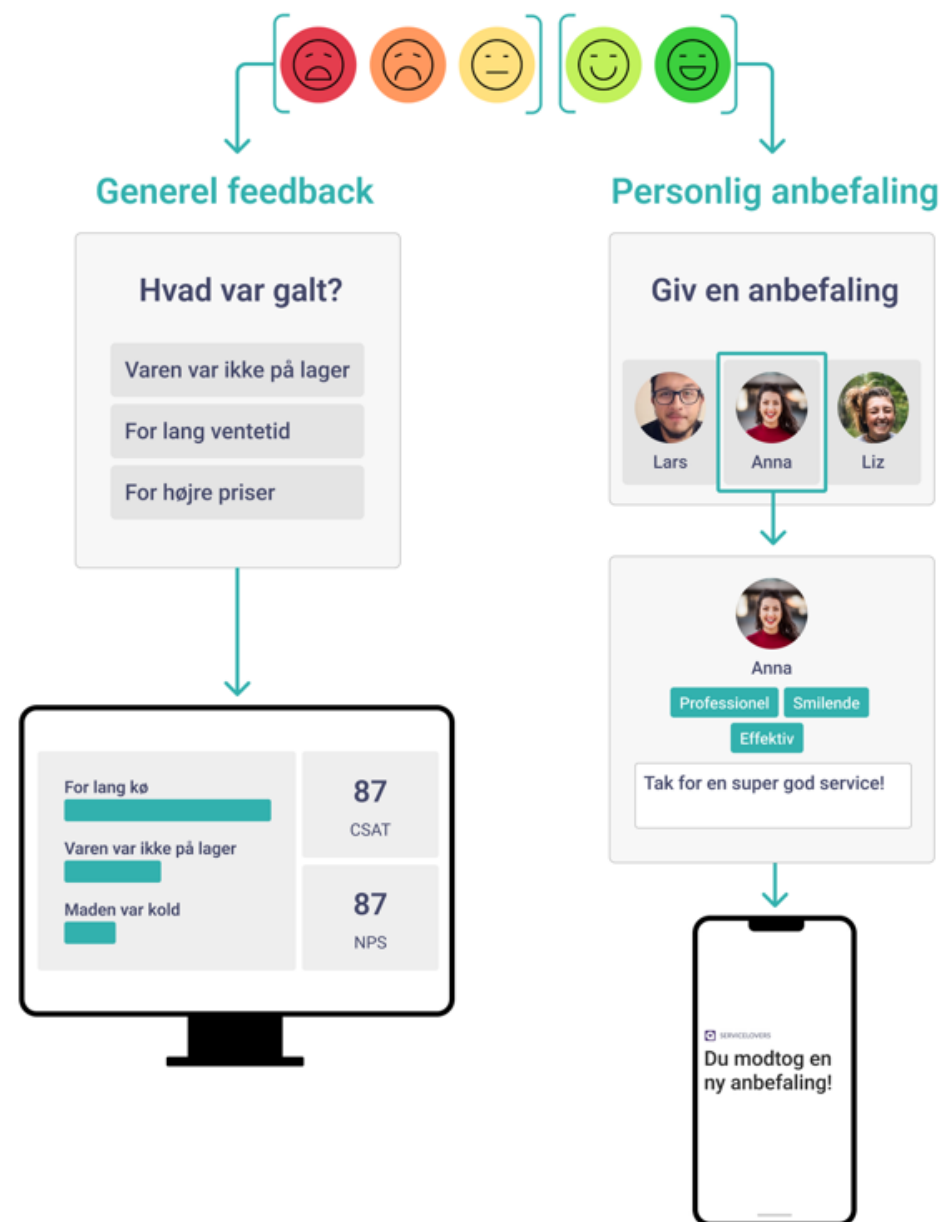
REMA 1000 x SERVICELOVERS

HVORDAN ARBEJDER VI MED KUNDESERVICE OG KBI? ET MÅLINGS- OG MOTIVATIONSVÆRKTØJ

Mål: Leverer handlekraftig indsigt med et klart fokus på at motivere medarbejdere og ændre kulturen ved at:

- Måle serviceniveau (CSAT / NPS)
- Medarbejderadfærdsmåling
- 'Øge opmærksomhed på god service
- Anerkendelsværktøj
- 1-1 forbedringsværktøj
- Handlingsorienteret indsigt
- Service platform der rykker kulturen

Hvordan var vores service?



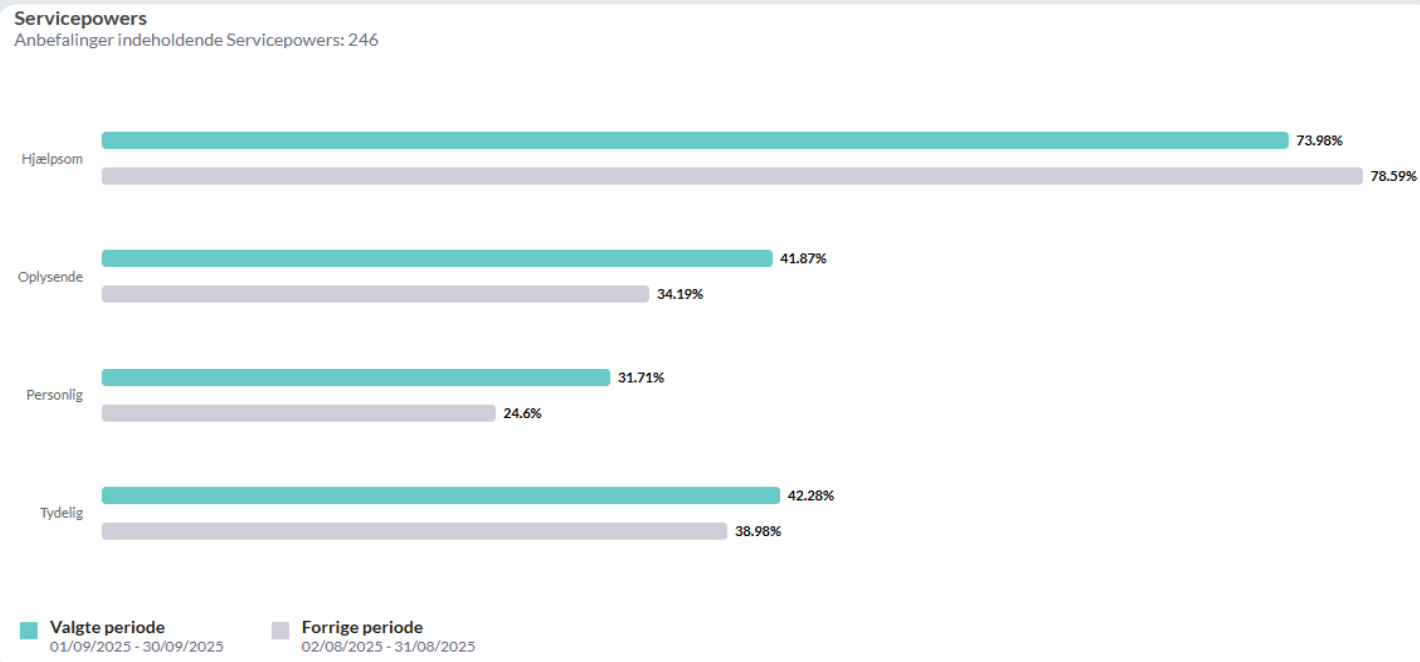
POSITIV-TÆNKNING TRÆNING OG SIDEOPLÆRING

MÅNEDENS SERVICEHERO

I august: Lene med
40 anerkendelser

Servicepowers score:

- Hjælpssom 80 %
- Oplysende 56 %
- Tydelig 49 %



LENE

Tydelig



Hjælpssom



EMILIE

Tydelig



Hjælpssom



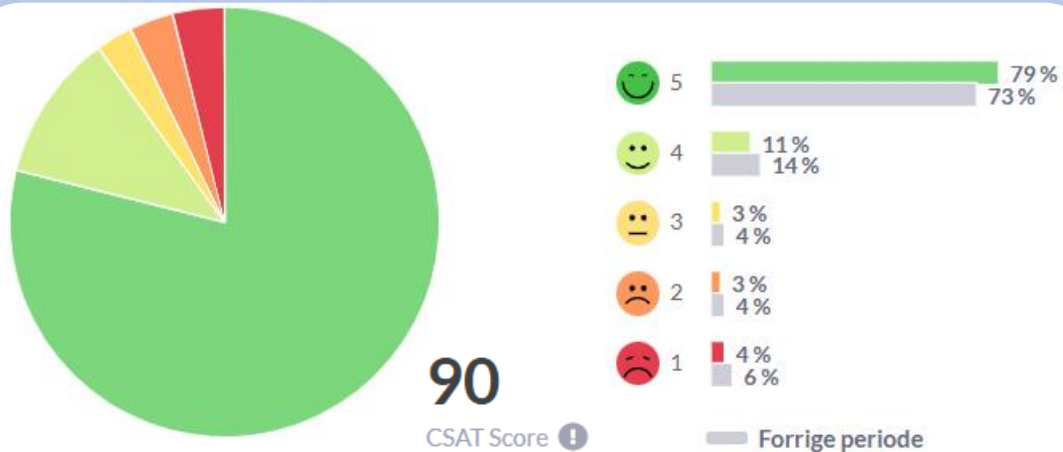
RESULTAT

KUNDETILFREDSHED

Meget hjælpsom trods mi.
Tak for rigtig god service. 😊

Hurtig tilbagemelding kan vi li' 👍

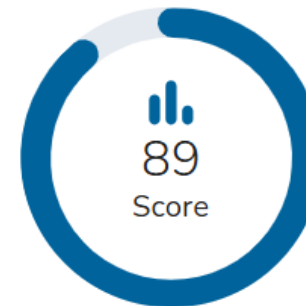
Meget god og hjælpsom samt hurtig til
at løse problemet
Du har reddet hele min lill...



MEDARBEJDERTILFREDSHED

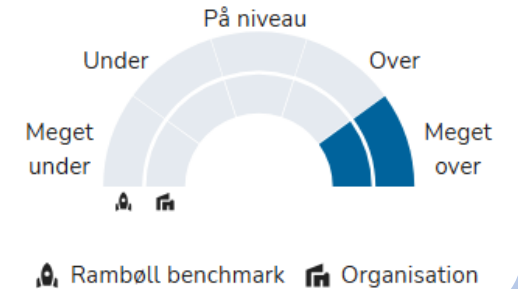
APV 2024
REMA 1000 Kundecenter

Samlet score



Præstation

I præsterer meget over Rambøll benchmark og meget over jeres organisation.



"Vi er utroligt gode til skabe store mennesker. Jeg har aldrig følt mig "forkert" i REMA 1000. Mine kompetencer bliver set og grebet, og jeg får god hjælp hvis jeg har udfordringer."

FIK DU INSPIRATION TIL...?


- **FRIHED SAT I SYSTEM**
 - At lede gennem værdier og en stærk kultur
- **TRYGHED, SELVSTÆNDIGHED OG SELVTILLID**
 - At skabe glade og motiverede medarbejdere ud fra personlig positiv anerkendelse
- **MENNESKER**
 - At skabe resultater og fastholdelse ved "at bygge store mennesker"
- **SERVICELOVERS**
 - At se fordelene ved også at måle KBI fremfor kun KPI



"At være en del af REMA 1000s
Kundecenter giver mig både
faglig og personlig udvikling, så
jeg kan blive det bedste JEG"
Morten

"Det er nok for loose til mig,
men jeg er vokset ind i det
og min loyalitet er blevet
stærkere og jeg giver mere
af mig selv"
Lene

"Nu tør jeg faktisk
drømme om mere,
drømme om, at jeg
også kan udvikle mig.
Jeg må gerne have mål"
Simone E

**Udtalelser fra nogle af
de skønne mennesker,
som jeg er så heldig at
være omgivet af** 

Et stærkt fællesskab og
et team, hvor alles
stemmer bliver hørt.
Kenan

"Jeg er ikke bare et
lønummer – jeg er en
kollega/et menneske"
Simone

"Jeg ved ikke,
hvor jeg ville være i dag uden
den støtte, frihed og
anerkendelse, jeg har mødt her"
Josefine

"REMA 1000s motto om at
bygge store mennesker lever i
allerhøjeste grad i hverdagen"
Rasmus

"Jeg elsker min
hverdag, fordi jeg er
en del af REMA 1000"
Simone V

TAK for at lytte med! 

Spørgsmål?