

Rekrutteringstoget på vej

Kundecenter Erhverv: 1.januar 2009 så det nye Kundecenter Erhverv dagens lys. Direktør Inge-Lis Mørch, som har ansvaret for det nye center, har budt Dansk Told & Skat indenfor. Over en kop kaffe ønsker hun at præsentere os alle for det nye Kundecenter.

Inge-Lis Mørch byder velkommen og meget hurtigt i forløbet fornemmer man at sidde overfor en direktør, der har visionære tanker omkring Kundecenter Erhverv og den fremtidige struktur. Tanker og visioner, der rækker en tand længere end de nuværende forhold umiddelbart tilbyder, men ingen tvivl om, at ideerne er længere end tegnebrættet.

Der er brug for et større antal medarbejdere til Kundecenter Erhverv - både i Hjørring og Aalborg - og der ligger en stor opgave foran Inge-Lis Mørch. Verden er omskiftelig, SKAT som vi kender det i opbrud og voldsom forandring. Nye strukturer skal implementeres, og hvordan fanger man den enkelte medarbejder og får vedkommende til at stige på det lange rekrutteringstog, som lige nu er fløjtet på vej?

Fordomme om et kundecenter

Der er medarbejdere, der egentlig ikke er klar over opgaverne i et kundecenter, og fordommene er absolut til stede. De mest fremtrædende fordomme er nok, at man bare taler i telefon hele dagen, der føres konstant statistik, man er bundet til stolen og der er ingen frihed. Det er svære odds kombineret med afstanden til Hjørring. Vi har en vis tradition i SKAT om, at transporttiden til jobbet skal være kort - så...

Inge-Lis Mørch får følgeskab af afdelingslederne Mikael Klode Simonsen og Agnethe Haar Sørensen, sammen forstår de at formidle et budskab, der vidner om arbejdsplads med opgaver, hvor der er rige muligheder for faglig udvikling. Der præsenteres et godt fagligt og socialt miljø, som ligger et stykke fra de fordomme, der hersker flere steder i organisationen.

Jo der tales i telefon, og hovedopgaven består i at besvare alle de henvendelser, der kommer fra virksomheder og rådgivere. Kundecenter Erhverv har endvidere ansvaret for mailvisitering og telefonomstilling. Men der er faktisk

overvældende mange forskellige områder, man kan byde ind på.

Skat arbejdsgiver/e-indkomst, moms, skat, punktafgifter, selskabsskat, told, motor (registreringsafgift, import/eksport af køretøjer, nummerplader, vægtafgift), mailvisitering og telefonomstilling. Bredt set er der brug for alle kompetencer - så muligheden for at du kan søge nye udfordringer lige indenfor dit interessefelt, og blive en endnu dygtigere SKAT medarbejder ligger lige for - du skal bare stige på vognen.

Mange medarbejdere har prøvet at arbejde med vejledningsopgaver, hvilket er en stor og varieret mundfuld, lidt som en jordbærkage med både creme og gele på toppen. Spørgsmålet er nærliggende, hvad gør I for at klæde medarbejdere på til opgaven?

Michael Klode Simonsen fortæller:

"Der bliver gjort rigtig meget for at tilbyde kompetenceudvikling på mange måder. Der er løbende opdateringskurser, vi bruger jobrotation og nabotræning. Den første tid i Kundecenter Erhverv bliver man desuden undervist i kundefølgelse og lærer at håndtere de forskellige kundetyper. Som ny medarbejder skal man gennem et planlagt introforløb, der



er forberedt og man bliver præsenteret for, når man kommer - ingen føler sig som Palle alene i verden."

Bliv en del af Kundecenter Erhverv

Hvorfor skal man søge i Kundecenter Erhverv? Spørgsmålet er jo nærliggende og Inge Lis Mørch funderer ikke længe over svaret

"Man skal søge i Kundecenter Erhverv af flere grunde:

Kundecentrene udgør i fremtiden en meget vigtig del af forretningen SKAT - dels henset til kanalstrategien, hvor kundecentrets service er den næstbilligste efter no touch. Kundecentrene yder en god service overfor vore kunder - det ses på kundetilfredshedsmålingerne, som igen smitter af på medarbejdetilfredsheds-målingerne, som også ligger blandt de bedste. Kundecentermedarbejderne får ofte ros af kunderne - både mundtligt og skriftligt. Når man arbejder i Kundecentret lever man op til SKATs bærende strategi, som alle på nuværende tidspunkt hører om på SIF-seminarerne - "Vi gør det nemt for de mange og svært for de få".

Der er fokus på opgaven - på landsplan og i

Nordjylland, som har fået ansvaret for den. Det er alle medarbejderes - herunder også lederes - ansvar på SKATs vegne, at løse opgaven.

Man har tomt skrivebord når man går hjem - og endelig er der et todt arbejdsklima, gode og hjælpsomme kolleger, ledere der er særligt uddannede til at varetage opgaven som leder netop i et Kundecenter"

Der er tænkt mange tanker om fremtidens Kundecenter Erhverv, og Inge-Lis Mørch har flere spændende ideer til udvikling og forbedring. En af de mere interessante ideer går på at indføre et bookingsystem, hvor medarbejderne selv kan prikke de datoer og arbejdstider ind, som de ønsker, og som passer i deres hverdag. Det vil umiddelbart give en mere fleksibel tilrettelæggelse af arbejdstiden for den enkelte medarbejder, og være med til at øge medarbejdetilfredsheden yderligere.

Sidder du med en spirende Kundecenter Erhverv i maven og længes efter jordbærkagen, men er bange for om du kan leve op til jobbet - ja så er det med at springe på toget. Inge-Lis Mørch lover et større uddannelsesprogram løber af stabelen i forbindelse med alle de nye medarbejdere, der skal ud og prøve nye arbejdsopgaver.

Markedsførings-tiltag

Der bliver gjort meget for at markedsføre Kundecenter Erhverv:

- Artikler i TopSkatten, det nordjyske informationsblad.
- Interview af medarbejdere.
- Indlæg på Fælles Ledermøder i Nordjylland.
- Særunummer af TopSkatten med pejlemærker.
- Cafémøder for medarbejderne.
- Åbent Hus arrangementer.
- Kundecenter Erhverv kommer forbi.

Læs medarbejdernes mening om Kundecenter Erhverv på næste side.



Tegning: Niels Poulsen

Hverdagen - set fra medarbejderne

Kundecenter:

Hvordan oplever medarbejderne Kundecenter Erhverv?

Efter snakken med direktøren og afdelingslederne gik turen videre til to medarbejdere.

Salgstale? Ordet og tanken er nærliggende, og det bider da lidt i hjernebarken. En anden vinkel må findes og medarbejdernes opfattelse frem i lyset. Vi skal høre, hvad to kvindelige kolleger fortæller om arbejdet i et kundecenter.

Lis Bach, som er en erfaren kollega i vejledningsmiljøet og spænder over en stor faglig viden. Hun har stor rutine i at betjene erhvervs kunderne, kender og magter de forskellige kundetyper. Birgit Prydsø er også med over kaffekoppen, en kollega, som har stor erfaring med kundebehandling og forskud, primært med privatpersoner.

Der er tale om to kolleger med hvert sit speciale og alligevel en fællesnævner - de har begge arbejdet i Aalborg, men har taget transporten med og er draget til Hjørring.

Hvordan er det så? Jeg sidder nok med en forventning om et negativt bøvs, men jeg bliver behageligt overrasket. Det er to meget glade og tilfredse kolleger jeg har foran mig.

Transporten, som mange udtaler er meget lang og et stort problem, bliver nærmest negligeret - det er ikke noget problem. Mange har fælleskørsel og der er tog uden for døren, så ikke flere bemærkninger til den!

Birgit fortæller:

"Det har bare været en god oplevelse at komme til Kundecentret. Der er bare søde, rare og dygtige kolleger, og alle er meget hjælpsomme. Vi er sammen om opgaven og der er altid hjælp at hente."

Lis bryder smilende ind og siger:

"Vi bytter bare headsæt og snakker videre med den andens kunde. Når samtalen er slut deler vi erfaringen og sørger for alle får informationen, hvis det er noget alle bør vide."

Jeg kan fint visualisere de krydsede ledninger!

Dagens rytme, kom godt i gang!

Et andet positivt element bliver nævnt. Hver morgen inden dagens dont begynder for alvor, er der morgenkomsammen - en social og faglig foranstaltning, hvor alt nyt relevant lige bliver vendt i luften. Det kan være for eksempel, hvis der er konstateret særligt mange spørgsmål af en bestemt kategori, eller hvis man ved der bliver offentliggjort et nyt lovforslag etc. - det giver typisk travlhed. Det er med andre ord vigtigt, at alle er konstant opdateret og har en fornemmelse af at være klar når dagen begynder, hvilket blandt andet morgenmøderne sørger for. Hvordan er det så at sidde ved telefon meget af dagen?

Lis fortæller at tiden flyver af sted og man bruger sig selv ganske

meget, og hun tilføjer: "Jeg er brugt, når jeg kommer hjem" Hun fortæller også, at fagligheden konstant er i top, da det er nødvendigt hele tiden at være opdateret på sin viden, og hverdagen er bestemt ikke kedelig. Birgit udtrykker også, at det er dejligt man har de positive kunder "kunderne er så glade for at blive hjulpet og kommer med positive roser - så bliver man jo selv glad"

Man er ikke bundet på telefonen hele dagen. Ca. 2/3 af arbejdstiden er telefonbetjening, resten af tiden bruges på de øvrige opgaver i afdelingen, opfølgning, mailbesvarelse, ajourføring af viden og kompetenceudvikling.

Og så er der jo lige gymnastikken - jeg kigger lidt forvirret, men det er ganske vist! Der bliver gjort temmelig meget gymnastik, man forebygger stive muskler, og skaber samtidig sjov og glad energi ved at bruge noget tid på rørig fællesskab. Der er ikke nogen fast igangsætter - alle har ansvaret og når markeringen sker, går alle, som har lyst, på gulvet og får svinget igennem, hvilket ganske ofte indbefatter lattermusklene.

Summen af lyd

Lokalerne bliver jo beskrevet som værende lyse og venlige - vi er nødt til at gå på tur og se de faktiske forhold. En runde - uden chefer, vi vil selv!

Vi entrer 7. etage i Hjørrings Metropol og jo, det er overraskende lyse venlige lokaler, hvor der absolut er aktivitet. Det er her Lis og Birgit har deres dagligdag. Lokalerne er nærmest små enklaver, hvor man sidder tre eller fire medarbejdere sammen, ud til det fælles cafeareal, hvor isterningemaskinen, og dagens friske frugt er klar og ikke mindst kaffekanden og tepotten er altid nær. Der fuld gang i alle og en summen af lyd. Umiddelbart reflekterer jeg lidt over den summen, men ved nærmere lytten er klangen positiv. Støjdæmpningen er effektiv, men man kan selvfølgelig godt høre, at der bliver talt rundt omkring. Og jeg forstår godt hvad Lis mener, når hun siger man kan være "brugt" når man kommer hjem.

Lis, hvordan er det at sidde her?

"Det er for det meste ok, men ind imellem kan der være for meget støj og lidt for varmt, det er de dage, hvor der er rigtig travlt. Men det er dejligt vi lige kan rende hen til hinanden og få hjælp, hvis det er nødvendigt eller lige bytte headsæt. Pladsen kan også godt virke lidt trang, da vi før havde mere plads og luft omkring os."

Medarbejderne stemmeklang er glad, ordene positive, men mest af alt - de glade øjne, der hilser når man går forbi. I Cafe'en sidder to kolleger og drikker en kop kaffe, det er et hyggeligt område, men har et minus. Lis fortæller, at den ind imellem bliver brugt som "frokoststue", hvilket lokalerne bestemt ikke er egnet til. Lugten og støjen bliver i de tilfælde generende faktorer, og som udefra kommende kan man kun give hende ret. Det er naturligvis kunsten ved at arbejde i åbne miljøer - man skal tage hensyn og være betænksom, ligesom vedtagne spilleregler skal overholdes.

Det har været et oplysende og berigende besøg, solen har varmet rummet, men hjælpen er på vej - dejlig koldt vand og et frisk æble i hånden til hjemturen. Det løfter humøret og bliver dagens farvel til det nye Kundecenter Erhverv.

als