

9 punkt liste for ansettelse og ny kunde på sentralbordet

1. **Dokumentere sentralbordtjenesten**

Sørg for å få skrevet ned det som sitter i hodet på den som er på sentralbordet i dag
Hvem som svarer på hvilke type henvendelser?
Hvilke som er nøkkelpersonen innen hvert område?
Hvilke rutiner hun/han følger som ikke er skrevet ned noe sted.

2. **Opplæring**

Hvordan skal opplæring av den nyansatte foregå? Noen ganger er bedriften så kompleks at overføring av kompetanse bør overføres muntlig i tillegg til skriftlig. Vi har ofte hatt medarbeidere på opplæring sammen med den som de skal ta over for, og på den måten fanget opp mangt som ikke er satt ned på papir. Praktisk kompetanse er ofte vanskelig å overføre til skriftlig form.
Andre ganger kan en mindre kompleks organisasjon overføres bare med hjelp av godt skrevne beskrivelser.

3. **Kompetanseoversikt**

Lag en kompetanseoversikt som viser hva hver enkelt gjør i bedriften, og hva hver enkelt er god på. Innringere og kundene vil jo helst treffe den i bedriften som er best til å svare på akkurat det de har spørsmål om.

4. **Oppdatere kontaktinformasjonen**

Videre er det viktig å få oppdatert kontaktinformasjonen internt. Det vil si telefon, e-post, avdeling, og andre viktige kontaktpunkter for den enkelte.

5. **Ferie-/fraværsplan**

Ha klart en plan for de ansatte som viser ferie, kurs, seminar og ellers planlagte aktiviteter hvor det er fravær. Dette er en ting som det syndes mye med, og som øker svarkvaliteten betraktelig dersom det er satt i system. Dersom du bruker outlook kalender så er det jo viktig at sentralbordet har tilgang til alle kalendere.

6. **Verktøyoversikt**

Lag også en oversikt som viser alle de tekniske hjelpemidlene og verktøy som betjenten benytter. Det vil si f.eks. PC sentralbord, , CRM system, Kalendere, intranett, HR-system. Og en oversikt på brukernavn og passord for å få tilgang til systemene.

En backup-plan dersom teknikken skulle svikte er også god å ha.

7. **Telefon-/e-post strategi**

Sett opp en telefon- / e-post strategi. Det vil si en strategi for hvor lang tid som skal være maksimal ventetid for innringere, hvem som er reserve for ansatte ved fravær. Mange har satt opp automatiske viderekobling til kollega eller sentralbord slik at samtalen går dit dersom en ikke rekker telefonen. Det kan også være lurt å ha et

lignende oppsett for e-postene.

8. Sentralbordbetjentens profil

Skriv opp de egenskapene som er ønskelige for en sentralbordbetjening. Det å ha en person ansatt med gale kvalifikasjoner er jo veldig kostbart. En gjennomsnittlig lønn ligger på ca 25.000,- i måneden, noe som medregnet arbeidsgiveravgift, feriepenger, etc fort vekk blir over 32.000,- kroner

Hos oss har vi følgende egenskaper som de mest viktige:

- Være blid og hyggelig
- Ha fordomsfrie holdninger
- Kunne norsk godt, og snakke tydelig og greit ó forstå norske dialekter og sosiolekter
- Kunne engelsk godt
- Kunne formidle beskjeder videre på en enkel, kortfattet og oversiktlig måte
- God til å lytte og glad i å hjelpe folk
- Evne og villighet til å følge rutiner
- Sunn og frisk ó lite sykefravær
- Bevisst på å sin egen påvirkning på arbeidsmiljøet

9. Sentralbord reserveplan

Lag en plan for hva som skal skje dersom en annen må ta over sentralbordbetjeningen på kort eller lang varsel. D.v.s dersom sentralbordbetjenten blir syk, eller skal på ferie, eller på kurs eller andre nødvendige forutsette eller uforutsette hendelser.