



Drömresevinnare!

Italienlängtan. När jag lyfte luren för att ringa till **MARIA ERIKSDOTTER** på Uniguide för att berätta att hon vunnit drömresan med Eventtours till Toscana kände jag mig lite som en agent på Svenska Spel.

Ett glädjetjut utan dess like strömmade ut ur min telefonlur! Vi pratade lite sansat en stund och sedan kom det ett glädjevrål igen.

- Nu ska jag fira med mina kollegor, sa Maria med den gladaste rösten jag hört på länge.

Stort grattis säger Eventtours och Link! Nedan hittar du hennes vinnar-bidrag som nu tar henne på en skörderesa till Toscana i Italien! •



Dagboksanteckningar från ett CallCenter

God Morgon! Klockan är runt 8 och hela växeln kvittrar tillbaka. Den varma känslan av att älska sitt jobb infinner sig som en god soppa en vinterdag. Växeln består av ett gäng tjejer och en kille som sprider sina skratt över hela nedre plan, vilka hjältar!

Välkommen till ... hela dagarna och det kopplas hit och det kopplas dit och så tillbaka igen. Vandrar vant upp för spiraltrappan, krokar ofta med ett leende från kundtjänst. Väl i loungen får jag min latte och vandrar vidare.

Den ack så viktiga proceduren, sunt förnuft, medmänsklighet, att se sina medarbetare, fortsätter in mot kundtjänsten. På vägen, ett litet wake-up call till de djupt försjunkna it-killarna för ett

- Morning, hur är läget?

- Hm, ja, något om Genesys, databaser, fel i kopplingen från den till den, nya bordet, den stora skärmen eller dubbla! Ja inga konstigheter, inget allvarligt för stunden, utan just bara det vi kallar löpande it i ett CallCenter.

Trots den tidiga morgonen är det som att kliva in i den djupaste av regnskogar. All denna aktivitet, alla olika fraser, all service, allt kundbemötande, alla vänliga ord, allt knappande, alla skratt och alla huvuden som nickar god morgon.

Tittar på tavlan full av servicenivåer, svarstider, samtalslängder, scheman, ja information som triggas eller stressas beroende på hur man ser det och hur man jobbar med det. Vi ser det så här: Hos oss ett gemensamt beslut mellan ledning och våra hjältar (kommunikatörerna). Vi vill veta hur vi ska

rar. Vi vill veta hur vi kan bli bättre. Vi vill se vad som bör prioriteras. Vi vill se vart dagens fokus skall ligga. Vi jobbar tillsammans med ett enda mål. Kunden alltid i fokus! Trots alla motsägelser, vi fikar och lunchar tillsammans, vi skrattar tillsammans. Vi tar kaoset och motgångarna tillsammans. Vi vet att nöjda kunder ger oss energi att orka fortsätta med det vi är bäst på, att serva våra kunder. Nu börjar TM-folket droppa in, fyllda av förväntningar inför dagen.

- Hur gick det igår? Nådde vi mål? Vi låg på 46 procent igår! Idag nöjer vi oss inte med mindre än knäckta mål. Självcoachningen fortsätter mellan klunkarna av "kommaigångkaffet". Dagens första samtal rings och sedan flödar aktiviteterna även där. Nivån är hög och även här ekar skrattet mellan samtalen och de jobbar med försäljning, de skapar relationer, de hjälper kunder att hitta rätt i sina behov. Dagen flyter på bra och nu skall det planeras: produktionsmöten, säljutbildningar planeras, nya uppdrag, önskemål, avstämningar, rapporter, ledigheter ska beviljas, teknik ska lösas och sist men absolut viktigast, personal coachas.

Det viktigaste i ett CallCenter är våra kunder och deras kunder och våra ledord i branschen är kundfokus, kundnytta och nöjda kunder. Detta når vi dock bara genom nöjda medarbetare!

"Love your soldiers and they shall love you back" Hos oss vet vi att den dag skrattet dör ut och friheten att pausa försvinner då försvinner även våra kunder.

Hej hopp, nu kommer kvällsgänget! Klockan har hunnit bli 18.30. Dags för en ny vända men denna gång för att önska alla en god natt!

Sa jag att jag älskar mitt jobb? Och mina medarbetare!

Grattis!

link.
EN TIDNING FRÅN BRIGHT