

KARRIÄR JOBB

Annonser: info@citymalmolund.se City i samarbete med
040-28 24 50 merajobb.se. Fler jobb
telefonannons@hd.se på city.se/cityjobb
042-489 90 40
jobb@city.se
08-506 563 50

MeraJobb.se

Så blir personalen mer effektiv

KARRIÄR: SAS kundservice bestod av anställda som blivit placerade där. Det var en avdelning med dåliga förutsättningar och utarbetad personal.

Här är tjejen som vet hur man vänder gnäll till effektivitet.

När du blivit av med väskorna på ett SAS-flyg och ringar och klagar så hamnar du hos kundservice. För några år sen var det en avdelning i kaos. Trots långa arbetsdagar hade personalen svårt att beta av arbetshögarna, som bara växte. De anställda led – och grät.

– Då tog det i snitt 24 dagar innan kunderna fick svar. Jag får fortfarande ont i magen när jag säger det, säger Lisa Ekström som antog utmaningen att bli chef över avdelningen och försöka få den på fötter.

Från medlidande till avund
När hon lärt känna avdelningen drog hon igång ett målmedvetet arbete med att få alla delaktiga. Med hjälp av teambuilding och

positiv förstärkning började hon sakta men säkert skapa en annan självbild.

– I början tyckte alla synd om oss. I dag säger många på andra avdelningar att "ni verkar ha så kul!"

Vardagshistorier

Vad var hemligheten då? Framgångsfaktorerna är flera, men Lisa Ekström kallar en av de viktigaste för "storytelling". Att hitta historierna från vardagen som ger energi.

Alla fick i uppgift att ta med sig berättelser där kundservice gjort något extra bra. Som den om Frankfurtpendlaren som ville ha

frukt på kvällsflyget. Och där kundservice samverkade med pusern och såg till att han samma kväll fick en stor fruktkorg med ett handskrivet brev.

– Det är en av många "stories" som fortfarande ger mig ryning, säger Lisa Ekström.

Höjd effektivitet
I dag är kundnöjdheten 91 procent. Alla får svar samma dag. Och effektiviteten har femdubblats.

– Hemligheten är att vårda personalen. När jag som ledare ger dem rätt förutsättningar kan vi tillsammans nå hur långt som helst, säger hon.

BRY SIG
"Hemligheten är att vårda personalen."

LISA EKSTRÖM

LISA EKSTRÖMS BÄSTA TIPS FÖR FRAMGÅNG

■ **Vårda din personal** - behandla dem som stjärnor! Gränsen mellan stjärna och diva är hårfin och det är stjärnor vi alla ska vara!
■ **Storytelling** - regissera er framtid! Hur vill ni uppfattas och vad behöver ni konkret göra för att det ska ske.

■ **Gör en plan** tillsammans med dina medarbetare. Hjälps åt att prioritera vad som är viktigast att börja med.
■ **Kamoja** (som betyder stjal på thailändska) från andra! Ser ni någon som gör något roligt, bra, som spar tid och gör kunden mer nöjd - sno idén!

FAKTA: LISA EKSTRÖM

■ **Ålder:** 41 år.
■ **Familj:** Maken Niclas och sönerna Fredrik, Marcus och Jacob.
■ **Bakgrund:** Närmare 20 års erfarenhet av ledarskap, senast som chef för SAS kundservice.
■ **I dag konsult** i egna bolaget Kamoja, som bland annat arbetar med att hjälpa företag att öka effektivitet genom engagerade och motiverade medarbetare.



SNABBARE

■ Lisa Ekström arbetar med att öka företags effektivitet.

FOTO:PRIVAT

Lågkonjunktur?



Hos oss är det högtryck!

Aktuell media Scandinavia AB behöver förstärkning.

Vi expanderar och söker nya talanger:

- Innesäljare
- Key Account Manager
- Besöksbokare/Researcher

Hungrar du efter nya utmaningar i ett växande företag?

Gå in på www.aktuellmedia.com/Jobb för att läsa mer och skicka in din ansökan eller ring vår försäljningschef på 08-410 680 04 så berättar vi mer!

Aktuell Media
Scandinavia AB