



TEMA:

# Instruktion og oplæring

Til jer, der vil sikre, at nye medarbejdere er klædt godt på til opgaven - så de trives og bliver længere i jobbet



## Hvad kan I gøre?

- **Etablér** et introduktionsforløb med en god balance mellem at give nye medarbejdere den nødvendige viden og lade dem prøve kræfter med at møde borgerne eller kunderne på telefonen.
- **Lad** erfarne medarbejdere være mentorer eller trænere for nye medarbejdere, så de både opnår en faglig og social tryghed.
- **Understøt** en kultur, hvor det er i orden at spørge, og hvor det tages alvorligt, hvis man oplever, at noget er svært eller ubehageligt.

## Spørg jer selv

- **Hvordan** støtter I nye medarbejdere, som måske oplever arbejdet som udfordrende i forhold til deres faglighed og tidligere karriere?
- **Hvordan** sikrer I, at nye medarbejdere føler sig klædt på til opgaven, når de starter telefonbetjeningen?
- **Hvordan** indgår konflikthåndtering i oplæringen?
- **Har** jeres nye medarbejdere mulighed for at spørge en supervisor eller en kollega, hvis der er noget, de er i tvivl om?
- **Hvordan** støtter I op om en ny medarbejder, som har været ude for en ubehagelig oplevelse?

## Henvisninger

'Den gode modtagelse' ([link](#))

## Forskning og undersøgelser viser:



- Det koster både tid og penge at ansætte nye medarbejdere.
- Det kommer bag på mange nye medarbejdere, at de risikerer at blive mødt af en vred eller frustreret borger eller kunde i deres arbejde.
- Nye medarbejdere er oftere udsat for ubehagelige oplevelser end mere erfarne kolleger. Det kan være en af årsagerne til, at mange kundecentre har svært ved at fastholde nye medarbejdere.
- Nye medarbejdere med en stor faglig viden på kundecentrets område har brug for oplæring i 'telefonisk kundeservice'. Medarbejdere med erfaring fra kundeservice, men begrænset faglig viden på området, har brug for en anden instruktion og oplæring.
- Undervisning, som relaterer til en medarbejders erfaringer, er lettere for medarbejderen at anvende i opgaveløsningen end viden, hvor medarbejderen ikke har erfaringer at hænge den op på.

Se øvrige temaer på  
[www.arbejdsmiljoeweb.dk](http://www.arbejdsmiljoeweb.dk)

## Sådan har de gjort ...

**Erhvervsstyrelsens Kundecenter** har et onboardingforløb for nye medarbejdere, hvor de får en viden om styrelsen, kundecentret og opgaverne - og om hvad der er i orden og ikke i orden.

Kundecentret lægger vægt på, at nye medarbejdere så vidt muligt tager deres første kald i løbet af den første uges oplæring. Det tager nemlig toppen af den nervøsitet, nye medarbejdere ofte har i forhold til at møde kunderne på telefonen.

Samtidig følger samtaletrænere (erfarne kolleger) op på nye medarbejders samtaler og hjælper, hvis der er noget, som medarbejderen finder svært eller ikke er så god til.

Når de nye medarbejdere har været på telefonerne i en måneds tid, får de fem timers opfølgende undervisning i den gode kundeservice. På det tidspunkt har medarbejderne nogle erfaringer med forskellige typer af kunder, som undervisningen tager udgangspunkt i.