



I takt med udviklingen af Coop Bank og dermed en løbende tilkomst af nye medarbejdere til bankens kundeservice, havde vi behov for at gennemføre nogle udviklingsaktiviteter for bankens kundeservicemedarbejdere og rådgivere. Modus Management gennemførte i efteråret 2013 et kursusforløb for de daværende medarbejdere, og i år (2016) var det vigtigt for os, at vores nye medarbejdere blev introduceret til bankens værktøjskasse og referenceramme i forhold til at kunne praktisere:

'Professionel kundeservice og rådgivning'

Vi gennemførte dermed endnu et forløb i efteråret 2016.

HR chef Majbrit Elisa Hansen beskriver nedenfor samarbejdet med Modus Management.

Hvad var målet med forløbet?

Formålet med udviklingsforløbet var at udvikle og videreudvikle vores medarbejders kompetencer, så de fremstår professionelle og handlekraftige i rådgiverrollen.

Derudover var det vigtigt for os, at vores nye medarbejdere blev rustet til rollen og blev introduceret til den eksisterende værktøjskasse og vores værdigrundlag i forhold til professionel kundeservice.

Endelig var det vigtigt at ruste vores teamledere yderligere i forhold til at være klædt på til at motivere vores medarbejdere blandt andet gennem vedkommende ledelse og feedback.

Hvad bestod forløbet af?

Vi gennemførte udviklingsaktiviteterne i flere omgange og for forskellige målgrupper:

- Workshop for vores teamledere – med fokus på vigtigheden af at motivere medarbejderne gennem feedback og sparring
- Kursusdage for de nye medarbejdere – med fokus på at blive introduceret til og træne den eksisterende værktøjskasse
- Kursusdage for alle medarbejdere – med fokus på at træne evnen til at sætte 'kunden i fokus' og tilbyde professionel og vedkommende kundeservice og rådgivning.

Hvorfor Modus Management?

Der var slet ikke tvivl om at vi ville arbejde sammen med Elsebeth, som har en fantastisk personlighed og er nærværende og oprigtig nysgerrig på os og banken.

Elsebeth er derudover en helt formidabel formidler og inspirator og formår at få budskabet igennem og få medarbejderne med på forløbet, således at de bagefter kan arbejde struktureret med professionel kundeservice, feedback og mersalg.

Hvordan er samarbejdet forløbet?

Elsebeth var rigtig god til at sparre med og konkretisere de ønsker og behov vi havde. Der har været et tæt samarbejde med at udvikle undervisningsmaterialet med cases, så forløbet blev nærværende og relevant. Og så er Elsebeth yderst professionel og leverer til tiden og med god kvalitet og giver lige det ekstra pift eksempelvis ved at lave invitationer til forløbene.

Hvad har udbyttet været?

Vores teamledere og medarbejdere er blevet inspireret og har fået en fælles værktøjskasse og referenceramme, som er vigtig i relation til at give vores kunder en professionel service og rådgivning.

Derudover har vi i den grad fået sat feedback og motivation på agendaen, som vores teamledere arbejder aktivt med i dagligdagen.