

Dialogspørgsmål om trivsel i kontaktcenteret

- inspiration til lederen og arbejdsmiljørepræsentanten



Service og tidspres

- Hvordan oplever I balancen mellem antallet af kontakter med kunder eller borgere og den service, I kan yde?
- Hvad kendetegner en god kunde-/borgerrelation?
- Hvor meget fylder ubehagelige kunder eller borgere i jeres kontaktcenter eller team?
- Hvordan vurderer I jeres kompetencer og beredskab i forhold til at håndtere truende kunder/borgere?
- Hvordan indgår videndeling og erfaringsudveksling i udvikling af jeres samtaler?
- Hvilke konkrete hændelser på jeres arbejdsplads kan I i særlig grad lære af?

Målinger og performancekrav

- Hvordan trives I som medarbejdere med den måde, der måles og følges op på målene?
- Hvordan virker målene som en motivationsfaktor i arbejdet?
- Hvordan kan I påvirke fastlæggelsen af de mål, som I arbejder efter?
- Hvordan følges der op på målene mellem leder og medarbejder, og hvad bruges opfølgningen til?
- Hvad vil fordelene og ulemperne være ved i højere grad at måle og følge op samlet for teamet frem for individuelt?



Omstillinger og karrieremuligheder

- Hvordan støtter I de nye medarbejdere, som måske oplever arbejdet som udfordrende i forhold til deres faglighed og tidligere karriere?
- Hvordan bruges den store viden og 'finger på pulsen', som kontaktcenterets medarbejdere har?
- Hvad kan du som leder eller medarbejderrepræsentant gøre for at sætte fokus på værdien af denne viden i resten af organisationen?
- Hvilke karriereveje er der ind og ud af jeres kontaktcenter? Kunne der med fordel være flere eller andre?
- Hvordan fungerer informationen omkring organisatoriske forandringer?
- Hvordan er det muligt at få indflydelse på gennemførelsen af forandringer?
- Hvad karakteriserer ledelsens og medarbejdernes samarbejde i forhold til gennemførelsen af forandringer?



Variation og indflydelse

- Hvilke muligheder har I for at skabe variation i jobbet som kontaktcentermedarbejder inden for de rammer, der er hos jer?
- Hvordan understøtter I medarbejderne i at komme med forslag til forbedringer af arbejdsgange og processer?
- Hvordan sikrer I, at medarbejderne bliver inddraget i relevante beslutninger fx om arbejdstid, fordeling af udviklingsopgaver, udvidelse af skills eller ansvar i forhold til produkter eller særlige kunde- eller borgergrupper?



