



“Kommunikation, ledelse og kultur er det bærende element for at skabe loyale og tilfredse kunder – og mit udgangspunkt for at skabe empati og nærvær i relationen til kunderne” siger Victoria Toft.

Når medarbejdere trænes ”on the job” sker det med udgangspunkt i den dagligdag medarbejderen befinder sig i med coaching på baggrund af rigtige cases. Samtidig betyder det at medarbejderne stadig er på arbejde og kompetencerne implementeres umiddelbart.

SYNES DU OGSÅ DINE KUNDER ER VIGTIGE?

“Mit udgangspunkt er kommunikation i kundevendte funktioner og kan både være træning af enkelte medarbejdere der har behov for undervisning og vejledning i kommunikative værktøjer eller den store pakke, hvor jeg i tæt samarbejde med virksomhedens repræsentanter, udvikler et træningsforløb for både ledere og medarbejdere i alle kundevendte funktioner samt grundviden til stabsfunktioner.”

Hvad tilbyder jeg?

Jeg arbejder ud fra en stor interesse om at forstå mennesker og et ønske om at kunne etablere højere grad af empati og nærvær i professionelle relationer, hvilket understøtter den tilgang Fred Reicheld foreskriver, er afgørende for at opnå succes med brugen af NPS.

Analyse

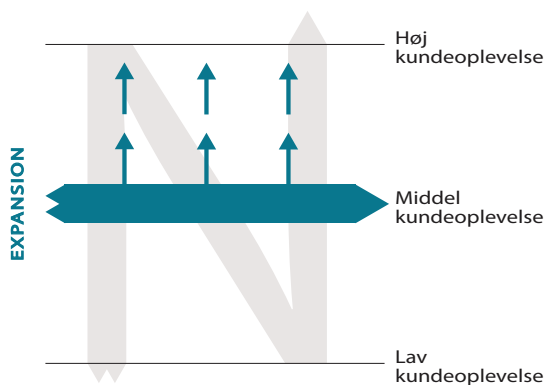
Med udgangspunkt i virksomhedens strategi og for at finde den optimale model for uddannelse af organisationen, vil den første afdækning af virksomhedens udfordringer og udviklingspotentiale ske ved en række medlyttende sessioner hos medarbejdere i kundevendte funktioner.

På baggrund af denne foranalyse udarbejdes en beskrivelse af iagttagelser og forbedringsområder. Under forløbet

udarbejdes forskellige analyser af kundemålinger, for at følge udviklingen i den aktuelle afdeling og hos den enkelte medarbejder. Disse analyser indikerer særlige behov for udvikling og uddannelse af medarbejdere og ledere i kundevendte funktioner.

Rådgivning

På baggrund af et solidt erfaringsgrundlag tilbyder jeg rådgivning omkring det interne arbejde i forbindelse med brug af NPS, baseret på tilfredshedsmålinger foretaget i kundevendte funktioner. For at få optimalt udbytte af arbejdet med NPS, er det vigtigt, at alle afdelinger har forståelse for deres rolle og arbejder aktivt med at udvikle både produkter og processer baseret på de informationer, kunderne leverer. Virksomhedens kultur og ledelsesstil skal understøtte de kundevendte



funktioner til at skabe den empatiske og nærværende kommunikation. Det giver stor loyalitet fra kunderne og dermed høj NPS.

“Jeg arbejder med tiltag, som hurtigt viser resultater”, siger Victoria Toft. Illustrationen viser de påvirkelige udfordringer, som mange kundecentre oplever hos både individ og team.

Undervisning og coaching

Baseret på et afprøvet koncept og den enkelte virksomheds strategi, udvikler jeg

koncepter til undervisningsbrug i forhold til kommunikation med kunder, samt til at sikre viden om arbejdet med NPS i backoffice og stabsfunktioner.

På baggrund af de udviklede koncepter varetager jeg undervisning og 1-1-coaching samt sparring med både ledere og medarbejdere. Jeg har stor fokus på at min undervisning og coaching er inspirerende, relevant og nærværende for på den måde at vække motivationen hos den enkelte og gruppen. Min tilgang er en involverende fremtoning, brug af metaforer og humor, for at gøre formidlingen let, levende og afvæbnende.

Empathycom hjælper virksomheder til konsistent høj kundeoplevelse i kundeorienterede funktioner. Kontakt Victoria Toft for et uforpligtende møde og mere information på telefon: 2248 2861 eller på email: victoria@empathycom.dk

Victoria Toft
Indehaver og coach

EMPATHYCOM
SJÆLLANDSVEJ 29
2800 KGS. LYNGBY
TELEFON: 2248 2861
WEB: EMPATHYCOM.DK
EMAIL: VICTORIA@EMPATHYCOM.DK