9 punkt liste for ansettelse - notater

1. **Dokumentere sentralbordtjenesten ï hvordan blir sentralbordet betjent i dag**
   Beskriv hvilke type henvendelser det er og hvordan de skal håndteres.

2. **Opplæring**
   Hvordan skal opplæringen foregå?

3. **Kompetanseoversikt**

Navn	Svarer på	Kompetanse 1	Kompetanse 2	Kompetanse 3

4. Oppdatere kontaktinformasjonen

Navn	Avdeling	Telefon	e-post	Annet

5. Ferie-/fraværsplan

Navn	Kurs	Seminar	Ferie	Annet

6. Verktøyoversikt

Telefonsentral	CRM	HR-system	Kalender	Annet
Brukernavn:	Brukernavn:	Brukernavn:	Brukernavn:	Brukernavn:
Passord:	Passord:	Passord:	Passord:	Passord:

7. Telefon-/e-post strategi

Navn	Viderekobling til:	Antall sekunder	E-post sendes til:	Svartid sentralbord

8. Sentralbordbetjentens profil

- Være blid og hyggelig
- Ha fordomsfrie holdninger
- Kunne norsk godt, og snakke tydelig og greit ï forstå norske dialekter og sosiolekter
- Kunne engelsk godt
- Kunne formidle beskjeder videre på en enkel, kortfattet og oversiktlig måte
- God til å lytte og glad i å hjelpe folk
- Evne og villighet til å følge rutiner
- Sunn og frisk ï lite sykefravær
- Bevisst på å sin egen påvirkning på arbeidsmiljøet

9. Sentralbord reserveplan

Navn	Akutt (sykdom)	Kurs	Seminar	Ferie

Postadresse: Postboks 161, kaldbakken ï 0903 Oslo Telefon 22 90 10 60 Telefax 22 90 10 65
Besøksadresse: Nordtvetveien 32 e-post: firmapost@we4you.no www.we4you.no