

3 ting du bør tenke på for din sentralbordbetjening

1. Dokumentere sentralbordtjenesten

Sørg for å få skrevet ned det som sitter i hodet på den som er på sentralbordet i dag! Hvem som svarer på hvilke type henvendelser? Hvilke som er nøkkelpersonen innen hvert område? Hvilke rutiner hun/han følger som ikke er skrevet ned noe sted.

2. Sentralbordbetjentens kvalifikasjoner

Skriv opp de egenskapene som er ønskelige for en sentralbordbetjening. Det å ha en person ansatt med gale kvalifikasjoner er jo veldig kostbart. En gjennomsnittlig lønn ligger på ca 25.000,- i måneden, noe som medregnet arbeidsgiveravgift, feriepenger, etc fort vekk blir over 32.000,- kroner. Dersom du outcourser denne tjenesten vil det jo bli vesentlig rimeligere, og da er det like viktig at personene som skal svare har de riktige kvalifikasjonene som passer for din bedrift.

Hos våre ansatte legge vi mest vekt på følgende egenskaper:

- Være blid og hyggelig
- Ha fordomsfrie holdninger
- Kunne norsk godt, og snakke tydelig og greit ó 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 ó lite sykefravær
- Bevisst på å sin egen påvirkning på arbeidsmiljøet

3. Sentralbordbetjeningens reserveplan

Lag en plan for hva som skal skje dersom en annen må ta over sentralbordbetjeningen på kort eller lang varsel. D.v.s dersom sentralbordbetjenten blir syk, eller skal på ferie, eller på kurs eller andre nødvendige forutsette eller uforutsette hendelser. Sørg for at dette er en person som har nødvendige kvalifikasjonene og har lyst og mulighet til å ta denne oppgaven!