

STARK(K) MODELLEN

S	T	A	R	K
Situation	Task (Opgave)	Action (Handling)	Resultater	Knowledge/Læring
<p>Jeg kommer fra pensionsbranchen og har gennem snart 10 år arbejdet som kunde-konsulent. I forbindelse med en omstrukturering blev jeg opsagt, og leder p.t. efter et nyt lignende job - om muligt i samme branche.</p>	<p>Mine arbejdsopgaver bestod af: Online rådgivning til firmaets kunder</p> <p>Håndtering af kundehenvendelser både telefonisk og skriftligt</p> <p>Key Account Manager for portfolio af mindre pensionskunder.</p> <p>Opfølgende telefonisk kontakt i forhold til om de havde den rette løsning</p> <p>Rådgivning til ansatte, der havde en pensionsaftale med deres arbejdsgiver</p>	<p>Dagligt udtrak jeg en kundeliste, for at få overblik over, hvor mange udgående opkald, jeg skulle foretage den pågældende dag.</p> <p>Opbyggede mit eget system i Excel ved indkomne kundehenvendelser.</p> <p>Efter hvert online rådgivningsmøde skrev jeg de noterede data/info ind i systemet.</p> <p>Inddelte opgaverne i timeintervaller hver morgen.</p> <p>Planlagde og gennemførte rådgivningssamtaler via Teams, mail eller telefon.</p> <p>Bookede statusmøder med kunder for optimering af deres aftale.</p> <p>Deltog på ugentlige interne møder.</p> <p>Daglig rapportering på status over:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Antal kundehenvendelser i afventende proces & action • Antal afviklede onlinemøder • Antal afviklede statusmøder • Antal afviklede opsøgende opkald til pensionskunder. 	<p>Mit initiativ med at skabe overblik over indkomne kundehenvendelser resulterede i, at IT-afdelingen udviklede et modul til at håndtere processen langt mere effektivt.</p> <p>Jeg deltog i et internt projekt, hvor jeg sammen med 4 kollegaer fra andre afdelinger optimerede så mange driftsopgaver som muligt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nye digitale kundeformularer blev udarbejdet i et kundevenligt format • Datadrevet kommunikation blev en del af kommende kundeundersøgelser • Nyt modul til IT-systemet blev udviklet for optimering af sagsbehandlinger • Forslag til bedre udstyr (telefoner & headset) ved stigende afholdelse af Teams møder og hjemmearbejdsplads. <p>Jeg bidrog til at udarbejde et nyt onboardingkoncept for nyansatte i afdelingen.</p> <p>Jeg fik til opgave at lave en guideline over, hvordan man fremover skal bruge de nye IT-moduler for øget effektivitet og skabe en bedre kultur i forhold til datadisciplin.</p> <p>Procesbeskrivelse af hvordan man fremover registrerer sit timeforbrug</p> <p>Mine kundefeedbacks var blandt de bedste, så jeg blev årets medarbejder 3 gange.</p>	<p>Hvilken læring bringer jeg med fra situationen?</p> <p>Jo mere datadisciplin der er, jo mere effektivt arbejder jeg.</p> <p>Jeg fungerer bedst under fastdefinerede arbejdsrammer med frihed under ansvar.</p> <p>Jeg sætter pris på struktur, det giver mig overblik og overskud.</p> <p>Jeg trives med at få tildelt ansvar og være ansvarlig for at levere kvalificeret rådgivning, der giver trofaste kunder.</p> <p>Hvad vil du gøre anderledes en anden gang, hvis du havner i en lignende situation?</p> <p>Jeg vil bede om træning til at foretage opsøgende opkald til eksisterende kunder.</p> <p>Jeg vil være mere initiativsøgende i forhold til at bidrage med udarbejdelse af guidelines og procesbeskrivelser.</p> <p>Jeg vil fortælle nærmeste leder, at tværfaglige opgaver har min interesse.</p> <p>Italesætte min indgående viden om Excel.</p> <p>Jeg vil bede om løbende uddannelse for at fastholde min Employability (fastholde min værdiansættelse).</p>

Hvilke kompetencer anvendte du i den beskrevne situation?

Du kan vælge at angive dine kompetencer i sætninger og dermed både inddrage faglige og personlige samlet et sted. Ellers kan du inddrage dine faglige og personlige kompetencer hver for sig. Valget er dit.

Beskrivende sætninger, hvor både faglige og personlige kompetencer indgår:

- Struktureret arbejdstilgang, der skaber overblik over arbejdsdagens opgaver
- Dygtig til at prioritere og tidsregistrere mit tidsforbrug pr. opgave
- Fokuserer på øget effektivisering med udarbejdelse af procesbeskrivelser og guidelines
- Bidrager til at levere god datadisciplin med løbende opdatering af kundeinfo og aktivt anvende driftsmulighederne i de tilgængelige systemer
- Gode kommunikationsegenskaber både mundtligt & skriftligt - internt & eksternt
- Inviterer til samarbejde med både kunder og kollegaer og i forbindelse med tværfaglige projekter i organisationen
- Selvkørende medarbejder, der opsøger frihed under ansvar under fastdefinerede arbejdsrammer
- Dygtig til at fastholde gode kundedialoger, der skaber loyale kunder med vækstende potentialer.

Faglige kompetencer:	Personlige kompetencer:
Faglig indsigt om kunderådgivning og Account Management	Deling af viden og erfaringer samt kollegial sparring om gode spørgeteknikker og dialoger
Tidsregistrering	Detaljeorienteret og effektiv
Skriftlig kommunikation (procesbeskrivelse/guideline)	Gode sproglige egenskaber
Datakommunikation	Datadisciplineret og struktureret
Samarbejde	Nysgerrig, opsøgende og involverende
Fagkompetent pensionsmedarbejder	Selvkørende, ansvarsbevidst, udviklingsorienteret, systematisk
Kundedialoger med vækstende aktiviteter	Tillidsfuld, nærværende og troværdig