



# Europeiska Riktlinjer FÖR KUNDTJÄNSTCENTRALER



Arbetsmarknadsparterna **UNI Europa Telekom** och arbetsgivarorganisationen **ETNO** har inom den sociala dialogen kommit överens om riktlinjer för kundtjänstcentraler. Riktlinjerna återges i detta gemensamma avtal.



# Branschkommittén för telekomsektorn

Kundtjänstcentraler utgör en viktig del av telekommunikationssektorn. De hanterar vanligtvis en rad tjänster som försäljning, service och felhantering.

UNI och ETNO, arbetsmarknadsparterna i sektorn, vill samarbeta för att utarbeta strategier som uppmuntrar centraler att anamma principer om kvalitet i anställningen och höga normer i kundtjänsten.

UNI och ETNO vill att alla intressenter i näringslivet skall kunna få del av frukterna av en fortsatt tillväxt i kundtjänstcentralernas verksamheter.

Kundtjänstcentraler med ett äkta engagemang för sina anställdas arbetstillfredsställelse och utveckling är branschens framtid. Ett sådant engagemang kommer att bidra till

den höga servicekvalitet som kunderna kräver. UNI och ETNO har det gemensamma målet att verka för positiva sysselsättningsmöjligheter i kundtjänstcentraler. Vi har i synnerhet ett gemensamt intresse av att uppmuntra investeringar i utbildning och kompetensutveckling.

Kundtjänstpersonalens arbete kan vara stressigt och krävande. De anställda måste ha en stor kommunikations- och problemlösningskompetens. De måste vara kunniga om produkter och tjänster de säljer. De måste på ett effektivt sätt kunna hantera olika slags databaser där information sparas, organiseras och sammanställs, för att kunna ge kunder en service av hög kvalitet. Som experter på att hantera direktkopplad information kan dessa yrkesmänniskor ge kunderna ett betydande mervärde.

En avgörande faktor för kundtjänstcentralers framgång är att både företaget och de anställda är flexibla. Flexibilitet är avgörande för att kunna uppfylla kundernas krav; det behövs också för att ge de anställda goda arbetsvillkor. En flexibel inställning till bemanningen innebär att man sysselsätter olika demografiska grupper som är lämpade för att klara olika jourmönster.

Vidare kommer anställda som känner sig tillfredsställda och säkra att engagera sig för kunderna och företaget. Företagen bör därför fundera på hur de skall kunna hjälpa sina anställda att skapa balans mellan arbete och privatliv.

En kundtjänst av god kvalitet och bra jobb bygger på att man investerar i verksamheten, i ansträng-



ningar för att rekrytera och behålla den bästa tillgängliga kundtjänstpersonalen, och i fortbildning, kompetensutveckling, omskolning och arbetslivsutveckling.

Dessa riktlinjer är en uppsättning allmänna principer för kundtjänstverksamheten. Deras syfte är att fastlägga höga normer för branschen och att bidra till ett erkännande av kundtjänstcentraler som upprätthåller principerna som ingår i denna norm.

Vi är övertygade om att de som ansluter sig till riktlinjerna kommer att bli ledande på området, och därmed eftersökta av klienter, affärspartner, potentiella anställda, bemanningsföretag, närsamhällen och kunder. Vårt mål är att uppmuntra alla anställda i kundtjänstcentraler att ansluta sig till riktlinjerna.



## Centrala principer

- ▶ Man tillhandahåller tjänster av utmärkt kvalitet som motsvarar efterfrågan.
- ▶ Man sörjer för en arbetsmiljö av hög kvalitet.
- ▶ Prestationsmål skall förutom på kvantitativa mått för samtal och hanteringstider bygga på en ansats som inbegriper samtalskvalitet och kundtillfredsställelse.
- ▶ Tillgång till system med bästa lösningar för kunskapshantering och ny teknik på kundtjänstcentraler för att erbjuda bättre kundservice.
- ▶ Man behåller i möjligaste mån befintlig personal och ger den företräde till omskolning om ny teknik eller nya produkter, som förutsätter nya kunskaper eller kvalifikationer, införs.
- ▶ Personalledningen skall arbeta efter höga normer och omfatta regelbunden handledning, utvärdering och utbildning, liksom arbetslivsutvecklingsplaner, inklusive utbildning i personalledning och ledningspraxis för chefer och ledare för arbetslag, i synnerhet med avseende på effektiv stresshantering.
- ▶ Arbetsorganisationen skall ta hänsyn till medbestämmanderåd och representanter för arbetstagarna, arbetsrätten och kollektivavtal, så att det ges information om förändringar av företagets policy och produktutveckling innan förändringar genomförs.
- ▶ Det erbjuds information till och samråd med relevanta organ som representerar arbetstagarna om kundtjänstcentralens strategi och politik.
- ▶ Bemanningsnivån och jourmönster skall motsvara en fungerande balans mellan kundernas och de anställdas behov.
- ▶ Alla relevanta EU-direktiv, nationella lagar och kollektivavtal skall tillämpas.
- ▶ De centrala arbetsnormerna såsom de kommer till uttryck i ILOdeklarationen om grundläggande principer och rättigheter på arbetet skall tillämpas.
- ▶ Anställda på kundtjänstcentraler måste informeras om prestationskontroller används.
- ▶ Anställda på kundtjänstcentraler har rätt att organisera sig fackligt, och att kommunicera med och erhålla meddelanden från fackföreningar och medbestämmanderåd i enlighet med tillämpliga lagar och kollektivavtal.



**UNI GLOBAL UNION** är det globala facket för kunskaps- och tjänstesektorn. Vi representerar 900 fackförbund med 20 miljoner medlemmar över hela världen.

**UNI ICTS** - Information and Communication Technology and Services Department:  
icts@uniglobalunion.org  
+41 22 365 21 00  
www.uniglobalunion.org

**ETNO** är den ledande branschorganisationen för Europas största telekomoperatörer.

etno@etno.be  
Tel: + 32 2 219 3242  
www.etno.eu

## Förmåner

UNI och ETNO är övertygade om att ovanstående principer är fördelaktiga för både kundtjänstpersonal och verksamheten i stort, såsom visas av tabellen nedan.

### Kundtjänstpersonal

- ▶ känner arbetstillfredsställelse genom att kunna erbjuda en god service.
- ▶ erhåller lämplig utbildning.
- ▶ har möjlighet till arbetslivsutveckling.
- ▶ har en trevlig och säker arbetsmiljö.

### Kundtjänstcentraler

- ▶ får gott anseende, då man kan erbjuda en pålitlig och högkvalitativ tjänst.
- ▶ får tillgång till välutbildade och yrkeskunniga anställda.
- ▶ behåller erfaren personal och minskar personalomsättningen.

15/6/2004

