



## Én kontaktperson: God service kræver kendskab og en god relation til virksomheden

- ✓ Tænk i relationer. Og giv det tid! Det tager tid for kontaktpersonen at lære virksomheden og dens behov at kende. Og tid for virksomheden at lære kontaktpersonen og jobcentrets services at kende.
- ✓ Jobcentrets øvrige organisation skal understøtte, at hver virksomhed har én kontaktperson som koordinerer og eventuelt udfører servicen.
- ✓ Udpeg kontaktpersoner, som har en serviceprofil og god virksomhedsforståelse.
- ✓ Synliggør kontaktperson(er)ne på hjemmesiden og fortæl om kontaktpersonordningen og hvad virksomheden kan bruge den til ved første virksomhedsbesøg (udlever fx en lille folder og husk også visitkortet!)
- ✓ Gennemfør besøgsrunder til kommunens virksomheder med faste intervaller, så kontaktpersonerne vedligeholder relationerne i virksomhederne og gør dem opmærksomme på jobcentrets services.

### Kontaktpersonordningen

Inden I går i gang skal I overveje:

- **Kobling til andre serviceydelser:** Ud over kontaktpersonordningen kan I tilbyde virksomheden en række andre serviceydelser som en del af en premiumordning.
- **Hvilke virksomheder?** I kan vælge at rulle kontaktpersonordningen ud som et tilbud til alle virksomheder. Eller I kan vælge, at det kun omfatter de største virksomheder i kommunen, som I har mest samarbejde med.
- **Organisering?** Overvej, hvordan jobcentrets organisation kan understøtte, at virksomhederne altid blot skal henvende sig til deres faste kontaktperson, uanset hvad det handler om?
- **Makkerpar?** Det kan være sårbart, hvis der kun er én kontaktperson. Overvej, om der skal være en primær og en sekundær kontaktperson med grundigt kendskab til virksomheden.

### Rollen som kontaktperson

Inden I går i gang skal I overveje:

- **Formidler, koordinator eller udfører?** Kontaktpersonen kan have tre roller: Han kan hjælpe "sine" virksomheder med at komme i kontakt med den rette person i jobcentret. Han kan koordinere, så virksomheden får den optimale løsning. Og han kan servicere virksomheden selv. Overvej, hvordan vægningen skal være, og hvordan det tilrettelægges bedst muligt.
- **Inklusion, arbejdsfastholdelse eller både-og?** En del jobcentre tilbyder virksomhederne én kontaktperson, når det gælder rekruttering og inklusion af ledige, fx i forbindelse med virksomhedscentre. Men man kan også overveje, at kontaktpersonen tager sig af alle jobcentrets serviceområder og sørger for koordineringen med sine kollegaer.
- **Kompetencer?** Kontaktpersonerne skal både have en dyb virksomhedsforståelse og et godt kendskab til jobcentrets arbejdsområder. Han skal både kunne forstå virksomhedernes behov og vide, hvad der kan lade sig gøre lovgivningsmæssigt.
- **Standarder?** Kontaktpersonordningen er båret af en personlig relation mellem virksomheden og kontaktpersonen. Men samarbejdet er først og fremmest professionelt. Derfor skal der være en række standarder for, hvad virksomhederne kan forvente: serviceindhold, responstid, leverancer etc.

### Kontaktpersonen skal...

- være en problemknuser og sørge for at virksomhedens henvendelse og behov bliver ekspederet og løst (også selvom det ikke er kontaktpersonen selv, der gør det)
- være tilgængelig i normal arbejdstid
- rykke ud, når virksomheden har behov for det
- følge op på virksomhedens henvendelse og behov og sikre tilfredshed.

Se eksempler på kontaktpersonordninger  
cabiweb.dk/virksomhedsservice!

