

Én indgang: Gør det let for virksomhederne at kontakte jer via en hotline

Virksomheder skal kunne få fat i jobcentret her og nu. Med ét telefonnummer og én mailadresse kan I sikre, at virksomhederne kommer i kontakt med en medarbejder, der umiddelbart tager hånd om deres behov.

Nem adgang og præcis information sikrer et godt afsæt for samarbejdet.

- ✓ Sørg for, at de medarbejdere, som skal betjene hotlinen, er klædt godt på til at tage imod henvendelser på telefon og mail og henvise virksomhederne til den rette medarbejder i jobcentret eller kommunens øvrige forvaltninger.
- ✓ Synliggør hotlinen over for virksomhederne - og internt i jobcentret!
- ✓ Følg altid op, hvis en virksomhed ikke får svar på sin henvendelse med det samme, og tilbyd et fysisk møde, hvis henvendelsen drejer sig om noget, som ikke kan klares direkte i telefonen.

Overvejelser inden I går i gang

- **Skal hotlinen etableres i samarbejde med kommunens andre forvaltninger?** Hotlinen kan fx være forankret i kommunens Erhvervsservice og tage sig af alle typer henvendelser fra virksomhederne.
- **Specifik eller generel hotline?** Skal hotlinen tilbyde service på hele jobcentrets palet (*rekruttering, forebyggelse, fastholdelse og opkvalificering*) eller profilere en bestemt service (*fx jobcentret som rekrutteringspartner*)?
- **Hvem skal virksomhederne møde i den anden ende af røret?** En særlig enhed (*fx Virksomhedsservice*) eller en telefonomstilling, der henviser til den rette medarbejder?
- **Hvordan gør I hotlinen synlig for kolleger og virksomheder?** Tag stilling til, hvordan I gør hotlinen synlig på hjemmesiden, på søgemaskiner, i materialer, på personalemøder, på jeres intra etc.

Specifikationskrav til en hotline

- **Henvendelser både på telefon og mail.** Virksomheden skal både kunne ringe og få en personlig betjening eller skrive på mail og forvente svar inden for fx et døgn.
- **Er åben for alle henvendelser i åbningstiden - og tager imod beskeder, når der er lukket** (og at der er medarbejdere, der følger op på henvendelsen inden for en defineret tidsfrist, som er kommunikeret til virksomheden)
- **Er synlig for virksomhederne, når de søger på nettet og på kommunens hjemmeside.** Kontakt eventuelt kommunikationsansvarlig, webmaster eller lignende og overvej, om virksomhedskonsulenterne skal have markedsføringsmateriale med ud til virksomhederne.
- **Er afstemt med dét, der står på jeres hjemmeside og i jobcentrets "servicedeclaration".**
- **Er kendt internt i jobcentret** - særligt blandt virksomhedskonsulenterne

Sådan synliggør I jobcentrets hotline!

- Sørg for at telefonnummer, mail og webadresse er synlig på **google og andre søgemaskiner** og fremhæv hotlinen tydeligt på **kommunens og andre relevante hjemmesider** (*kontakt jobcentrets eller kommunens kommunikationsafdeling eller webansvarlige*).
- Klæd **kollegerne** på til at fortælle virksomhederne om hotlinen (*overvej, om I skal udvikle materialer til at gøre hotlinen kendt og synlig*).
- Fremhæv hotlinen i alle **fysiske materialer**, I deler ud til virksomhederne (*fx i velkomtbreve, invitationer, programmer og lignende*).
- Oplys om hotlinen på **arrangementer og andre steder, hvor I møder virksomhederne** (*sæt fx opslag op, nævn det fra talerstolen eller i oplæg, på møder etc.*).