

Tænastu-vinningsketan

Hjá mongum virkjum og stovnum er starvsfólkið týðningarmesta tilfeingið. Uttan starvsfólk ber ekki til at útfæra uppgávnar. Uttan starvsfólk liggja vinnutól og útbúnaður lamin. Er talan um vitanar-arbeidspláss, hevur starvsfólkið alstóran týðning, og er virkseimið fullkomiliga treytað av teirra færleikum og íkasti.

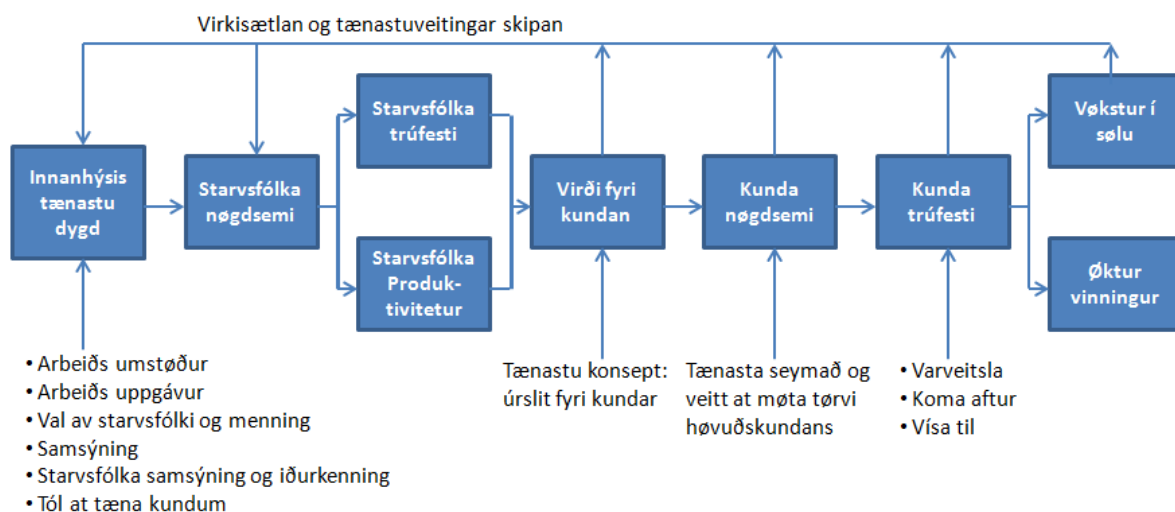
Úrslitagóðir leiðarar hugsa um viðurskipti, sum færa til vinningsfæri. Íløgur í starvsfólk, stuðlandi tøkni til oddafólk, nútíðar starvsetanir og útbúgvingar, og avriksløn til starvsfólk á øllum stigum. Hesir hættir stilla ávirkanina á starvsfólkanøgðsemi, trúfesti og produktiviteti, á virðið á vørum og tænastum, so leiðarar kunnu røkka kundanøgðsemi og trúfesti og meta um tilsvarendi ávirkan á vinning og vøkstur. Í veruleikanum kann virðið á einum trúfestum kunda verða ovurhonds stórt, serliga tá ið ávísingar verða roknaðar afturat búskaparliga virðinum av kundavarðveitslu og meirkeypi av øðrum vørum.

Tænastuvinnings ketan

Tænastuvinningskentan (TVK), sum er ment frá greiningum av úrslitagóðum tænastu fyrirkæmum, setur 'hørð' virði á 'bleyt' mát. Hon knýtir sambond í millum vinning, kundanøgðsemi, starvsfólkanøgðsemi, trúfesti og produktivitet. Liðini í ketuni eru hesi: Vinningur og vøkstur verða høvuðssakliga stimbrað av kundatrúfesti. Trúfesti er eitt beinleiðis úrslit av kundanøgðsemi. Nøgðsemi er í stóran mun ávirkað av virðinum, sum kundin fær. Virðið er skapt av nøgdum, trúfestum og produktivum starvsfólki. Starvsfólkanøgðsemi kemur høvuðssakliga frá hágóðsku stuðulstænastum og mannagongdum, sum ger starvsfólkið fært fyri at skapa úrslit fyri kundan.

Leiðarar í fyrimyndarligum fyrirkæmum leggja dent á einstaka starvsfólkið og kundan. Herbert Kelleher, stjóri í úrslitagóða Southwest Airlines, segði, at týðningurin at seta fólk við rætta hugburðinum er alstóru.

Liðini í tænastu-vinnings ketuni



Innanhýsis tænastrygd fremur starvsfólkanøgðsemi

Innanhýsis dygd av einum góðum arbeiðsumhvørvi førir mest til starvsfólkanøgðsemi. Innanhýsis dygd verður mátað við kenslunum, sum starvsfólkið hevur til sítt starv, starvsfelagar og fyrítøku. Innanhýsis dygd er eisini eyðkend av hugburðinum, sum fólk hava til hvønn annan og mátan, tey tæna hvørjum øðrum í fyrítøkuni.

Starvsfólkanøgðsemi fremur trúfesti

Ein kanning av starvsfólkinum í eini ognar- og skaðatryggingfyrítøku vísti, at 30% av teimum ónøgdu starvsfólkunum, góðu eina ábending um, at tey ætlaðu at fara úr starvi. Ein møgulig útskipting sum var tríggar ferðir størri enn fyri nøgð starvsfólk. Í somu kanning, vísti tað seg, at lágur starvsfólka umsetningur, helst var tætt knýttur við kunda nøgðsemi.

Starvsfólkatrúfesti fremur produktivitet

Siðbundið mát av missinum av høgari starvsfólkaútskipting, er kostnaðurin av at finna nýggj starvsfólk og útbúgva tey. Í flestu tænastrygvum stendst størsti kostnaðurin av minkandi produktiviteti og lækkaðum kundanøgðsemi.

Starvsfólkaproduktivitetur fremur virði

Mannagongdir og smidleiki hava stóra ávirkan á produktivitetin hjá starvsfólkunum. Er starvsfólkið fleksibult og mannagongdirnar skipaðar soleiðis, at tey kunnu útinna ymsar uppgávur, heldur enn bara eina einstaka, ella tvær, kunnu tey verða effektiv, soleiðis, at virði verður skapt alla tíðina. Hetta merkir meiri virði og helst eisini lægri prís fyri kundan.

Virði fremur kundanøgðsemi

Kundar ídag hugsa nógv um virði. Men hvat merkir tað? Kundar siga okkum, at virði merkir úrslitið, sum teir fáa í mun til kostnaðin (bæði sjálvan prís, og eisini aðrar kostnaðir, sum skulu til fyri at fáa vørna/tænastrygð), og ikki minst í mun til, hvat væntað varð frammanundan. Um upplivingin svarar til tað, sum varð væntað, verður kundin nøgður. Um upplivingin er betri enn væntað, verður kundin sera væl nøgður.

Kundanøgðsemi fremur kundatrúfesti

Leiðandi tænastrygðir royna at máta nøgðina av kundanøgðsemi. Tað kann gerast við at spyrja kundar og nýta ein 5-stiga, har 5 er høgt og 1 lágt. Ein fyrítøka hevði sum mál, at 100% skuldu vera 4 (nøgð) ella 5 (sera væl nøgð) innan eitt áramál. Tey funnu útav, at sambandið ímillum svarini og veruliga nøgðsemi, var tætt tengt at, um kundin var nøgður ella sera væl nøgður. Tað eru seks ferðir størri møguleiki fyri, at ein sera væl nøgður kundi kemur aftur, enn ein kundi, sum 'bara' er nøgður.

Er talan um monopol, ella sosialan stovn, verður sjálvandi verri at tosa um trúfesti, tí kundin ikki hevur aðrar møguleikar. Tó er vanligt, at slík virki ella organisatiónir samanbera seg við privatar vinnufyrítøkur, og stremba eftir at viðfara starvsfólk og viðskiftafólk eins væl. TAKS er dømi um tað, og hevur eina vísi, sum sigur, at tey vilja vera besti stovnur í Føroyum.

Kundatrúfesti fremur vinning og vøkstur

Mátningar av tænastrygðum, s.s. bankum og kt-fyrítøkum, vísa, at kundatrúfesti hevur týðning fyri vinningin. Mett verður, at 5% øking í kundanøgðsemi kann økja vinningin við 25-85%. Kanningar vísa, at dygdin av marknaðarparti, mátað í kundatrúfesti, er meiri áhugavert enn støddin av marknaðarparti.

Leiðslan er atvoldin til úrslitið hjá ketuni

Leiðarar, sum skilja tænastruvinningsketuna, menna og viðlíkahalda eina virkismentan, sum er miðsavnað um tænastruna til kundan og starvsfólkið. Teir vísa vilja og førleika at lurta og nýta nógva tíð saman við starvsfólki og uppliva og royna tænastrutilgongdina, meðan teir lurta eftir uppskotum frá starvsfólki til batar. Teir hava umsorgan fyri starvsfólkinum og nýta nógva tíð til at velja, stimbra og viðurkenna tey. Hetta fær tey at blóma og skapir nógdsemi, trúfesti, og produktivitet, sum gevur virði til kundan. Kundin verður nógdur og trúfastur og skapir vøkstur og øktan vinning.

Vatnsøyrar 21. jan. 14

Heðin Pouslen