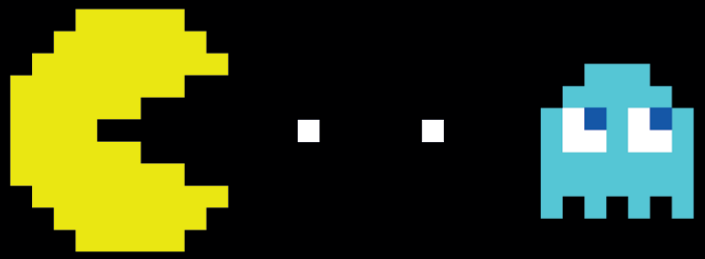
GLADE MEDARBEJDERE
= GLADE KUNDER
GAVE INKLUDERET
Medarbejder Feedback Software
relationwise.dk/GRATIS
KULTURBOG
Relationwise – Vores manual

KULTUR SPISER STRATEGI TIL MORGENMAD

Peter Drucker



En note fra Relationwise holdet

Kære team-medlem

Lige siden Relationwise blev grundlagt, har vi altid forsøgt at skabe en kultur, der sigter højere, samtidig med at vi har det sjovt med det.

Det begyndte alt sammen i 2001, da vi vandt en national iværksætterpris for bedste idé og forretningsplan. At være de yngste i konkurrencen var ikke en ulempe, hvilket vi troede, men en fordel. Det blev vores helt eget David og Goliat-øjeblik. Dette er vores fine, men enkle og kloge tilgang til alt, som vi ønsker, at alle vores medarbejdere lever efter.

Vi er stolte over, at vores mission er at skabe bedre relationer i verden. Det er det, der holder os kørende. Selvom vi stadig har langt igen, har vi formået at skabe fantastiske relationer med kunder og kollegaer over hele verden lige fra Japan til Singapore, fra Serbien til Peru, fra Danmark til Canada og alt derimellem. Solen går aldrig ned over Relationwise.

Global tænkning betyder ikke, at vi fokuserer på at blive de største. Nej, vi vil være de bedste! Vi vil skabe et godt produkt omkring dygtige og glade mennesker. Det er vores kultur!

Det er en fantastisk rejse, og vores Net Promoter Score (eller vores "love score," som vi ynder at kalde den) er den bedste vej til at finde ud af, om vi er på rette spor.

Næsten hver dag bringer en ny og spændende erkendelse af, hvordan vi kan berige vores kunder og kollegaers liv. Og ligesom Indiana Jones ved vi, at dette ikke foregår bag et skrivebord, men ved at smøge ærmerne op og hoppe direkte ud og handle i den virkelige verden.

Hvis man vil opbygge noget stort, må man have et stærkt fundament. Den store Keops pyramide blev trods alt bygget af en af de første kulturer i verden, som er mere end 4500 år gammel. Pyramiden er nu både det ældste af de syv vidundere og det eneste af disse, som stadig er næsten intakt. Godt nok er den ikke bygget af LEGO, men hver strategisk placeret sten danner grundlag for dens inspirerende storhed.

Indhold:

2 Introduktion

5 Det vi står for

7 Vores NPS og eNPS Speedometer

8 Team events

10 Vores team

14 Vores metodik

15 Vores kontorer

18 NPS Forklaret - fortalt klods for klods

27 5 ting, som gør en forskel for kunder og kollegaer

28 Vores gode vaner

32 Hvordan bliver Relationwise ledet?

Det vi står for

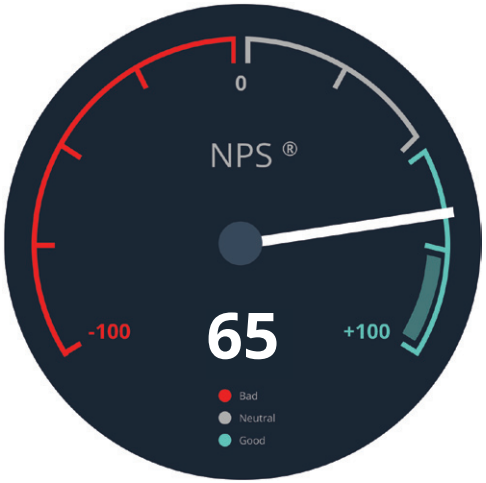
Fred Reichheld (udvikler af NPS-metodikken) vil have virksomheder til at følge den gyldne regel "vær mod andre, som du ønsker, de skal være mod dig". Det er simpelt: Når en virksomhed behandler dig godt og sælger dig et fantastisk produkt, er du glad og tilfreds. Det skaber loyalitet, som styrker chancen for, at du handler med samme virksomhed igen. Du vil også være tilbøjelig til at anbefale virksomheden og dens produkter til venner, familie og kollegaer.

Modsat vil kunder, når de føler sig dårligt behandlet, give det samme tilbage. De smutter, hvis de kan, og klager, hvis de ikke kan smutte. De snakker dårligt om din virksomhed og demotiverer dine medarbejdere. Utilfredse kunder er meget dyre!

Med andre ord: Den gyldne regel handler ikke om at aflægge en årsrapport. Den handler om at skabe en gylden virksomhedsstrategi. Vær ordentlig mod folk. Det er det rigtige. Det vil også vise sig på bundlinjen.

“VÆR MOD ANDRE, SOM DU ØNSKER, DE SKAL VÆRE MOD DIG.

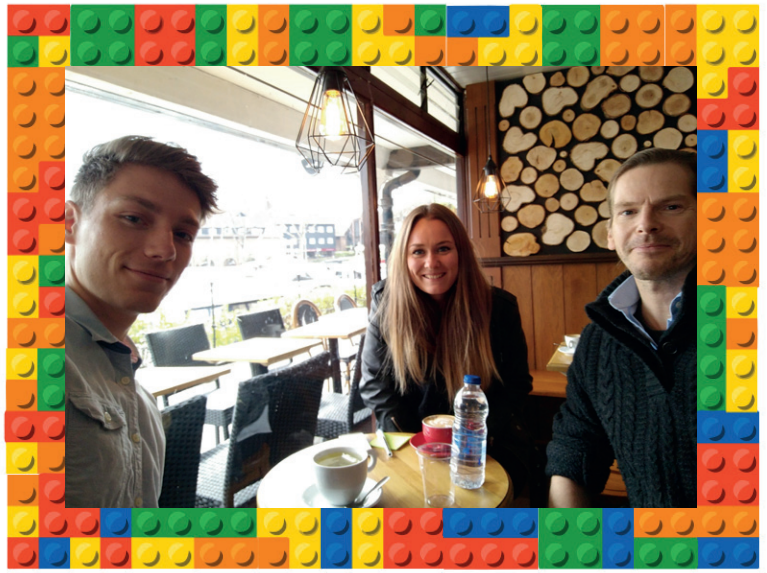
Vores NPS Speedometer



Vores eNPS Speedometer

Vores Dashboard 11. april 2017

Team events



DET HANDLER OM MENNESKER

Jacob Bjørn Mogensen

Relationwise er en virksomhed, som ligger meget vægt på at kunder og medarbejdere skal være mere end tilfredse. Dette er noget som har høj prioritet hos mig. Som Key Account Manager hos Relationwise, har jeg netop muligheden for at supportere vores kunder i også at få dette mål opfyldt hos dem. Vi skal alle huske at gøre de ting, som gør én glad. For mit vedkommende kunne dette f. eks. være samvær med venner og familie, oplevelsesrejser, spise lækker mad og nyde en god film. Jeg er ikke den store sportsudøver, men er dog altid klar på en omgang bowling, da jeg tidligere har dyrket denne sport igennem 16 år.

FØDSELSDAG: 13. SEPTEMBER

Jorge Martín Rodríguez Castro

Jeg opnår fuld tilfredshed, når jeg ved, at noget, jeg har lavet, gør andres liv lettere, og vores produkter har indflydelse på tusindvis af mennesker. Jeg kan godt lide og har brug for fleksibilitet i forhold til både tid og skemaer og muligheden for at arbejde hvor som helst. Jeg kan godt lide den måde, vi kommunikerer på (små dokumenter, hurtige møder, etc.), men jeg ved godt, at der altid er plads til forbedring. Når jeg har fri, nyder jeg at være sammen med min familie og at se tv-serier og film.

FØDSELSDAG: 14. JULI

Karolina Kara

Jeg kan godt lide at lære nye ting og udforske nye områder indenfor design og brugeroplevelser. Som designer får jeg muligheden for at bidrage til mange interessante projekter som en del af et fantastisk team i Relationwise. Det, jeg bedst kan lide, er den dynamiske og forskelligartede arbejdsbyrde: Der er et nyt projekt hver uge. En anden ting, jeg holder meget af ved at arbejde hos Relationwise, er den venlige hold-atmosfære og den positive energi. Når jeg ikke arbejder, kan jeg godt lide at male naturalistiske billeder, og jeg er også interesseret i fotografering.

FØDSELSDAG: 21. MAJ

Freja Theilgaard

Jeg elsker at arbejde hos Relationwise, fordi alting handler om rigtige relationer og forbindelser. I bund og grund handler det om at løbe langt for vores kunder og vise dem, at dét har betydning. Der findes ikke noget værre end at tage på restaurant og bruge sine hårdt tjente penge for så at tage skuffet hjem. Fantastiske kundeoplevelser er sjældne. Jeg håber, at vi kan ændre dette! Jeg er en meget velovervejet person, og jeg kan godt lide selvudvikling. Når jeg vil slappe af, nyder jeg at lave mad og løbe. Det er som meditation for mig. Jeg elsker at være kreativ i køkkenet, og jeg kan nemt bruge hele min søndag på at lave mad. Jeg kan koble hovedet fra, når jeg løber, og det giver plads til nye tanker og idéer... og mest af alt giver det mig lov til at spise endnu mere fantastisk mad!

FØDSELSDAG: 16. JUNI

Luis Gabriel Velásquez López

Mit arbejde som softwareingeniør for Relationwise hjælper mig med at udvikle selvdisciplin, at være en del af et globalt team og lave løsninger, der kan nå folk over hele verden. Jeg bliver meget stolt både på et personligt og et professionelt plan! I min fritid kan jeg godt lide at spille guitar (bare for sjov, ikke noget vildt!), spille online-computerspil og indimellem mødes med mine venner.

FØDSELSDAG: 7. SEPTEMBER

Steven Henrik Jensen

Jeg elsker at arbejde for Relationwise, fordi jeg ved, at det, vi forsøger at opnå, virkelig gør en forskel. Jeg tror meget på personlig udvikling, specielt bruger jeg særligt meditation til at blive mere selvbevidst. Jeg ønsker oprigtigt for de firmaer, vi arbejder med, at de opnår større selvindsigt, lærer at handle på baggrund af den feedback, de modtager, og bliver mere konsistente i deres strategier, hvormed de kan skabe fantastiske forandringer og tiltag. Det er supersjovt at være en del af denne rejse sammen med vores kunder.

FØDSELSDAG 19. MAJ

J. Christian Andersen

At gå på arbejde skal være fedt, og jeg tror på, at det bliver det, når man gør noget særligt for de mennesker, man har omkring sig. Tilfredse kunder og kollegaer er kun for slapsvanse! Lad os sigte højere. Jeg håber, jeg kan hjælpe firmaer med at sætte denne dagsorden.
Jeg var for år tilbage med til at starte Relationwise og er nu direktør i firmaet. I min fritid elsker jeg alt slags sport som blandt andet at stå på ski, sejle, og spille tennis.

FØDSELSDAG: 20. AUGUST

VI ØNSKER AT SKABE ET FANTASTISK PRODUKT OMKRING DYGTIGE OG GLADE MENNESKER

Vores metodik

Closing The Loop

The way you treat your employees is the way they will treat your customers. — Richard Branson

Fokuserer vi kun på medarbejderne, bliver vi selvfede. Fokuserer vi kun på kunderne, så smutter medarbejderne. Vi tror på, at der skal et helhedsorienteret syn på ledelse til, hvis der skal sikres varige resultater til glæde for alle.

I en evig cyklus spørger vi både vores kunder (NPS) og kollegaer (employee NPS) løbende, hvad vi kan gøre bedre. Vi spørger dog kun den samme kunde en gang årligt. Kollegaerne spørger vi en gang om måneden - og det sker anonymt.

Vi lytter selvfølgelig ikke bare. Vi dyrker nærmest religiøst vores closing the loop-processer. Dvs. vi har en forpligtelse til at følge op på den feedback, vi får. Mange forbedringer små gør en stor å.

Vores kontorer

København

London

Vi takker alle vores kunder, når de giver os feedback. Når de har besvaret vores NPS spørgsmål, sender vi dem videre til denne side...

“VORES KULTUR ER VORES BRAND

*NPS Forklaret – **FORTALT KLODS FOR KLODS***

Relationwise er STOR tilhænger af NPS. Vi har benyttet NPS siden 2012. Hvad er NPS, spørger du måske dig selv? NPS er, når vi spørger vores kunder, om de vil anbefale Relationwise eller en Relationwise oplevelse til en ven eller kollega. De skal svare på en skala fra 0-10. Hvis de svarer 9 eller 10, er de ambassadører (promoters). Det betyder, at de taler positivt om os til andre. Hvis de svarer mellem 0-6, er de kritikere (detractors). De taler måske negativt om os, og de vender med sikkerhed ikke tilbage til os. Hvis de svarer 7 og 8, er de passive kunder. Vi vil naturligvis meget hellere have ambassadører end passive kunder.

For at se, hvor godt det går, trækker man kritikere fra ambassadører og kommer dermed frem til sin Net Promoter Score. Dette betyder, at vi ikke kun fokuserer på dem, som elsker os, men også på dem, som ikke helt kan mærke kærligheden. Hvis man er god til at handle i forhold til de kunder, som har haft en dårlig oplevelse, og omvende kritikere til at blive passive kunder og derefter kundeambassadører, så danner man et stærkt grundlag for at opretholde væksten omkring sit brand.

Vi har lavet målinger siden 2012. Vi ved, at hvis vi har en kritiker – hvis nogen har haft en rigtig dårlig oplevelse – så kan vi omvende dem. Vi kan gøre dem glade igen og få en kunde for livet.

Det giver også større mening økonomisk. Det er ikke blot noget, der gør én glad for sit brand; det har også en økonomisk værdi.

NPS handler om at skabe en varm følelsesmæssig forbindelse. Vil du som ansat ikke vælge at arbejde for en virksomhed med en NPS score på 75 fremfor én med en på 25? Det vil være et meget bedre sted at arbejde - glade ansatte giver glade kunder.

Vi kalder NPS „kærlighedsmålingen".

NPS Live

En uge efter vi har fået en kunde op at køre, beder vi dem om feedback for at udregne vores NPS. Så snart vi har modtaget deres feedback, popper den øjeblikkeligt op på vores Live Dashboard. Her er et eksempel på, hvad der kan ske, hvis man har en utilfreds kunde …

En kunde gav os en score på 5, hvilket er en kritiker-score. Det betyder, at det desværre er en kunde, som har haft en dårlig oplevelse med os. Vi spurgte efterfølgende vedkommende, hvorfor de havde givet os 5, for at forstå, hvor tingene havde haltet.

Når vi får en kritiker-score, modtager vi en mail-notifikation. Herefter har vi 24 timer til at handle og rede tingene ud.

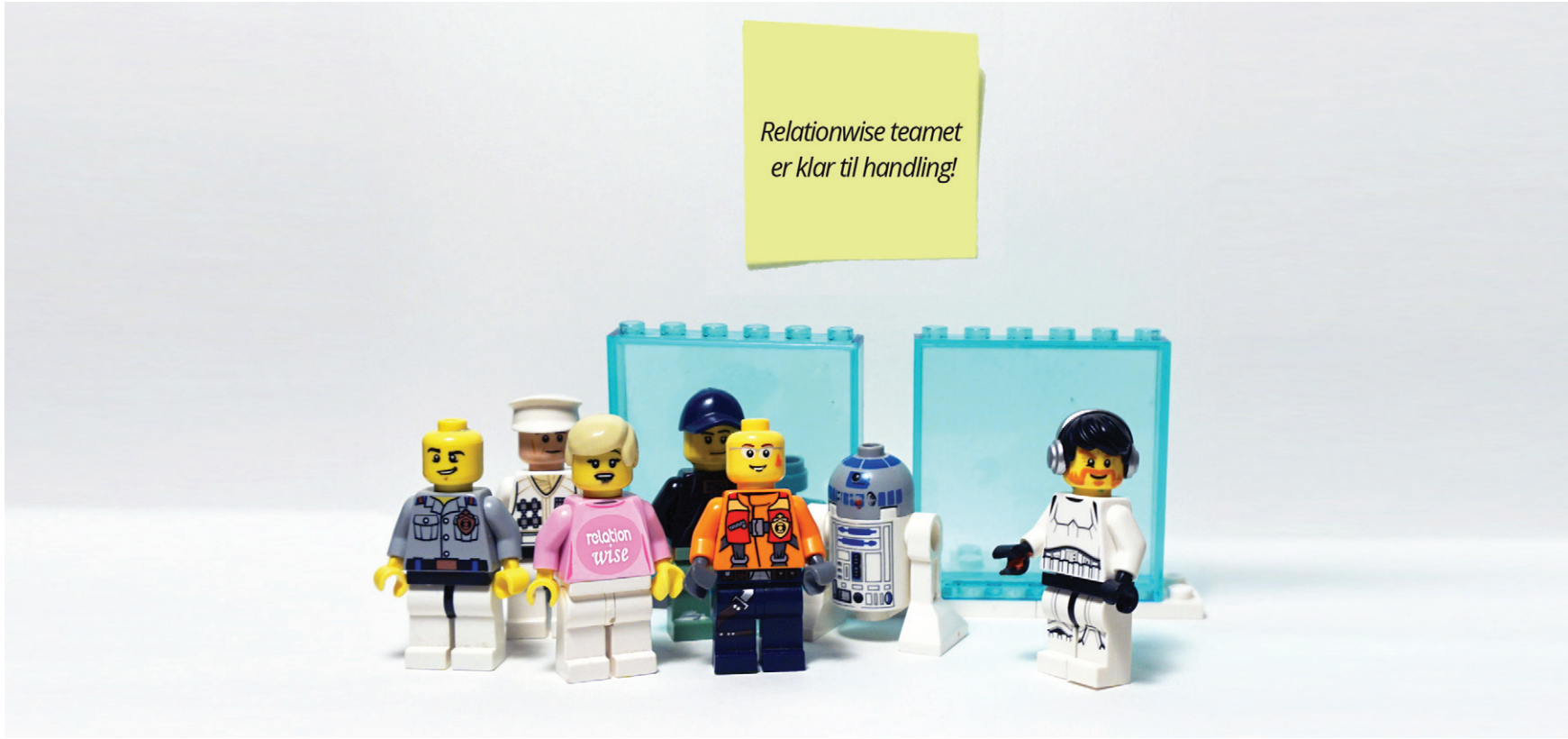
Når folk modtager en e-mail, umiddelbart efter de har klaget, bliver de ret overraskede. I de fleste tilfælde vil vi være i stand til at vende dem fra kritikere til i det mindste at blive passive kunder - og måske endda ambassadører.

Rapportering og handling

Vi har mere end blot et touchpoint. Vi ønsker også at vide, om vores kunder er glade for vores seminarer, bøger osv.

Vi analyserer de kommentarer, vi modtager fra vores kunder. Vi ser ofte, at service er en stor loyalitets-driver.

Hver mandag diskuterer vi kommentarer fra vores kunder. Det handler ikke kun om en score, men om processen. I 2014 lå vores NPS score på 49. I slutningen af 2016 overhalede vi Apples score på 72. Det er vi meget stolte af, og vi modtog alle en fin gave for den flotte bedrift. Det næste mål er at slå LEGO... De har en NPS på 80.



Work flow og interviewguides

Vi har dokumenteret hele processen fra afsendelse af målingen til håndtering af utilfredse kunder i vores NPS guide. Vi har endda interviewguides, som kan hjælpe vores team til at opretholde høje kvalitetsstandarder, og som gør det lettere for nye medarbejdere at sætte sig ind i arbejdet. Du kan se vores work flow og opfølgnings-skabeloner i vores NPS guide på **www.relationwise.com/NPS_guide**

Kompensation

Fejl sker, og ind indimellem begår vi fejl, hvor det ikke blot er nok at sige undskyld. Derfor har alle Relationwise medarbejdere et dagligt budget på op til 500 euroer, de kan bruge, som de ønsker, for eventuelt at kompensere en kunde.

Svarprocent

Alle vores kunder er vigtige for os. Derfor sigter vi efter en svarprocent på 100 %. Hvis en kunde ikke har svaret på vores NPS spørgsmål, ringer en af vores supportmedarbejdere op og interviewer kunden over telefonen. Vores interviewguide er i den forbindelse en stor hjælp for os.

VI GØR HIGH TECH TIL HIGH TOUCH

Relationwise

DER ER EN HEL AFDELING I BOGHANDLEN, SOM HEDDER *SELVHJÆLP*. DET, VI VIRKELIG HAR BEHOV FOR, ER *HJÆLP ANDRE*

Simon Sinek

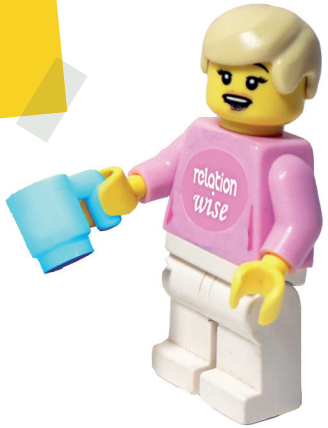
De små ting der gør en stor forskel for vores kunder og kollegaer

DEN KOLLEGIALE TOP 5:

- Vis interesse for deres liv udenfor arbejdet
- Husk deres fødselsdag
- Inviter dem på kaffe – selv efter arbejde
- Hav det sjovt. Hård dag? Tilbyd din kollega et knus
- Værdsæt dine kollegaers arbejde

KUNDE TOP 5:

- Vær venlig. Glem ikke at ønske folk en god weekend
- Vis interesse for deres liv udenfor arbejdet
- Vær ikke bange for at sprede glæde omkring dig
- Udvis engagement
- Smil og del din gode energi. Det smitter!



VI SKABER SELV VORES VANER – OG DEREFTER SKABER VORES VANER OS

Her er en liste over nogle af vores gode vaner

1

Korte møder

Nogle møder holdes, fordi folk er bange for at træffe en beslutning. Vi holder os til korte møder. Mindre snak og mere handling.

2

Dokumentation

Vi laver tjeklister og dokumenterer vores standardoperationer. Det er en god måde at opretholde en høj standard og kvalitet, og det gør det lettere for nye medarbejdere at sætte sig ind i deres job.

3

15-minutters refleksion

Vi gør, hvad vi kan, for at gøre vores kunder glade, også selvom vi må bruge timevis på det. Men hvis proceduren tager mere end 30 minutter, skal vi reflektere på, hvordan vi kan gøre det på en smartere måde. Dette sikrer, at vi er i konstant udvikling og hver dag optimerer vores produkt.

4 Hurtig turnaround

Hvis vi ikke kan hjælpe vores kunder her og nu, giver vi dem en tidshorisont og holder dem ALTID informeret om, hvordan tingene skrider frem. Det er en dårlig vane at levere til deadline. Hvorfor ikke overraske kunden og løse problemet før deadline?

5 Personlighed

Vi er rigtige mennesker, som hjælper vores kunder, og rigtige mennesker sætter pris på humor. Hvis det ikke er sjovt at arbejde, er det ikke værd at gøre det.

6 En rådgiver, som kender kunden

Det er meget bedre at have en god ven end mange bekendte. Det forsøger vi at overføre til vores arbejde og tilbyder derfor samme rådgiver for at opbygge et rigtig godt forhold. Det er naturligvis ikke altid muligt at tilbyde den samme, men vi vil forsøge vores bedste.

7 Manager-involvering

Alt for mange managere overlader det beskidte arbejde til deres medarbejdere. Hos Relationwise lader vi vores direktør kontakte evt. utilfredse kunder.

8 Kvalitetskontrol

Alt, hvad en kunde er i kontakt med, SKAL kvalitetstjekkes. Vi har vores eget tjeklistesystem. Ofte vil dette system også kræve, at en kollega dobbelttjekker vores arbejde.

9 Påmindelser

Hvad sker der, når én af dine venner har været oppe til en vigtig eksamen? Du spørger naturligvis, hvordan det er gået! En kalender-påmindelse er i en travl hverdag et godt trick til at huske vigtige dage i din kollegas liv.

10 Vi har fundet vores niche

Vi tilbyder kun få muligheder på vores pris-side. Det gør det lettere at lave forretning med vores kunder, og det gør det endnu lettere for os at blive gode til det, vi gør.

11 Personlige konti

Vi gør det let for vores kunder at tjekke deres kontrakt og fakturaer med os. Det hele findes alt sammen på kundens egen konto.

12 Track & Trace

Nej, vi taler ikke om pakker og breve. Vi lader alle vores nye kunder spore al kommunikation. Det giver tryghed og viser, at vi er på rette spor.

13 Organisation

Vi holder styr på, hvad vi laver. Det er trods alt bedre at bruge tid på at skabe værdi for vores kunder end at se tiden forsvinde i administration.

En god firmakultur

14

Vi uddanner nye medarbejdere på vores egen Relationwise facon. Denne bog er perfekt til formålet, men vi har også udviklet selvstudier, hvor de kan teste deres service-talenter, før de bliver sat overfor rigtige kunder.

HVORDAN BLIVER RELATIONWISE LEDET?

7 ledelsesståsteder

Vi har aldrig haft så travlt som i dag. Der er så meget nyt, nye systemer og nye "buzzwords", vi skal forholde os til, at vi lige pludselig har glemt at skelne det væsentlige fra det uvæsentlige: It's all about people!

Derfor har vi hos Relationwise valgt, at vi ikke bare hopper på alt det nye. Faktisk sætter vi en dyd i at dyrke det gamle. Her er vores bud på 7 ståsteder for vores ledelse af vores team.

1 *Vi fokuserer på mennesker, ikke årsregnskabet. Sæt mennesker først. Det er din pligt. Mennesker er ikke et middel, de er et mål i sig selv. Hvad nytte er vækst, hvis kunderne og kollegaerne ser skævt til dig?*

2 *Vi bruger ikke vores smartphones. I stedet har vi en gammel Nokia. Kig op, og se på hinanden. Gå offline. Brug tiden på at tale med dine kunder og kollegaer.*

3 *Vi dropper MUS-samtalen. Invitér din kollega på frokost, eller gå en tur, og lær hinanden bedre at kende. Det er utroligt så lidt, vi kender til hinanden.*

4 *Vi fokuserer på at blive de bedste - ikke de største. Du kan alligevel ikke blive elsket af alle. Find de kunder og kollegaer, du gerne vil gøre noget specielt for - og sig pænt nej til de andre.*

5 *Vi siger nej til flere kurser. Vi har allerede lært det vigtigste: at behandle hinanden godt. Hvis du er i tvivl, så følg Den Gyldne Regel: Behandl andre, som du selv ønsker at blive behandlet.*

6 *Vi bliver bedre til mennesker. Vi skal altid stræbe efter at gøre tingene bedre. Det skylder vi hinanden. Men vores stræben må aldrig blive på bekostning af vores relationer. Vi bliver kun bedre for andre.*

7 *Vi gør virksomheden til en livslang kærlighedshistorie - ikke et exit. Hvordan kan det være et mål i sig selv at sælge sin virksomhed? Man dropper jo heller ikke bare konen/manden, fordi der kommer et godt tilbud.*

Husk, vi skal passe på vores vigtigste ressource: hinanden.

Tak til Svend Brinkmann, forfatteren til ”Stå fast”, for god inspiration.

Denne kulturbog er trykt hos Lasertryk A/S

Relationwise har valgt Lasertryk A/S, fordi vi synes, de har en fed virksomhedskultur. Derudover er vi selvfølgelig stolte over, at netop denne virksomhed har valgt at bruge Relationwise til at få endnu gladere og mere loyale medarbejdere.

Deres direktør Anders Grønborg får hermed et par ord med på vejen:

Vi arbejder med employee Net Promoter Score, fordi det giver os en bedre hverdag – og det er en god forretning. Det er så vigtigt ikke hele tiden at udskifte medarbejdere. Det skaber dårlig stemning, og det er meget ressourcekrævende. Med employee NPS kan vi spørge medarbejderne løbende, og hvis de er utilfredse, kan vi fange problemet, inden det er for sent.

Vi har haft stor succes med kundemålinger, men vi vil også gerne kigge på det interne. God kundeservice hænger sammen med glade medarbejdere. Vi gennemgår feedbacken til vores teammøder med alle mellemledere én gang om måneden. eNPS kan hjælpe os med at se, om det går i den rigtige retning.

LaserTryk™.dk

NORDISK MILJØMÆRKNING
5041 0826
Svanemærket tryksag
LaserTryk.dk

CO2 NEUTRAL TRYKSAG