

Søknad om støtte og medvirkning til utvikling av kundeservice til glede for Alver kommunes organisasjon, innbyggere og næringsdrivende.

Innledning

God Utvikling as (GU) søker om tilskudd til å utvikle ferdig e-læringsverktøy for utvikling av kundeservice. Kurset skal gjennomføres for kommunen og næringsdrivende i kommunen.

GU ber om støtte, og inviterer Alver kommune (næringsavdelingen) med i pilotprosjektets styringsgruppe.

GU trenger støtten, men den vil samtidig gjøre at prisen for pilotprosjektet kan settes lavt. På den måten vil støtten kanaliseres til kursdeltakerne bli til direkte nytte for næringene.

I og med at kursene kun skal tilbys bedrifter som hører hjemme i Alver, vil tiltaket være i tråd med næringsfondets målsetninger. [Jeg har kort kommentert hvordan jeg tenker at målsetningene oppfylles med blå skrift.](#)

1. FØREMÅL

2. • Næringsfondet skal bidra til næringsutvikling, vekst og flere arbeidsplasser i Alver kommune.
 - [Jeg viser til de kommende avsnitt om dette.](#)

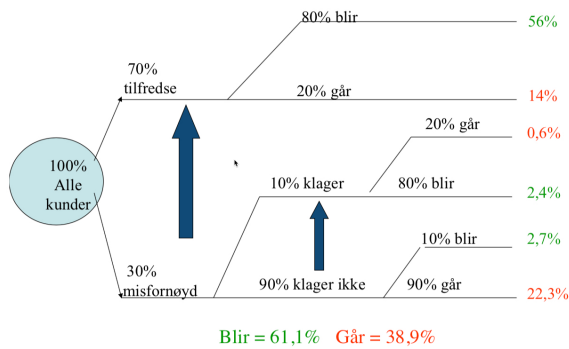
2. MÅLSETTING

- Stimulere prosjekter som gir vekst i eksisterende verksemder og arbeidsplassutvikling i Alver kommune.
 - [Prosjektet vil kunne virke for alle typer næring med kunder](#)
- Stimulere til ei berekraftig næringsutvikling.
 - [Prosjektet kan gi bedre kundetilfredshet, mersalg, omsetning, ROI, helsegevinst er, trivsel og samarbeid .](#)
- Omstilling og nyskaping i næringslivet.
 - [Prosjektet handler om omstilling](#)
- Tiltak som styrker næringslivet i arbeidet med ny teknologi, innovasjon og entreprenørskap.
 - [e-kurs på denne måten er basert på asolutt nyeste teknologi. Metoden vi utvikler vil være helt i teten innen hybride kursopplegg.](#)
- Samarbeidstiltak innafor etablert næringsliv.
 - [Dette er et prosjekt som fremmer samarbeid og kollegial konkurranse.](#)
- Stimulere til kompetanseutvikling i næringslivet.
 - [Ifølge SSB er kompetanse i kundebehandling er nr. to på hva bedrifter tilbyr ansatte i Norge. Prosessen stimulerer denne kompetanseutviklingen.](#)

[Om tappt omsetning, handelslekkasje og følger for næringsdrivende og Alver Kommune.](#)

Handelslekkasje medfører tap for næringsdrivende - og for Alver Kommune. Et meget nyttig tiltak er utvikling av bedre kundeservice. Ifølge NHH mister bedrifter opptil 38,9% av kundene, og av dem 24,7% fordi de ikke er tilfreds med behandlingen de opplever enten de klager eller ikke.

Kundeatferdsmønster



Tapt omsetning i Alver kommune.

Jeg vil dele noen tanker om økonomisk gevinst av serviceutvikling, basert på statistikk fra SSB, og påstander i dokumenter fra kommunen. Men først må jeg slå fast at mine ferdigheter er best på pedagogiske prosesser innen psykologi. Innen statistikk og matematikk har jeg begrenset kompetanse. Min bruk av tall fra SSB er nøyaktig, men måten å bruke dem gir ikke konkrete gyldige svar. Men de kan illustrere en tenkemåte, og anskueliggjøre at det er bærekraft for Alver kommune og næringslivet i å utvikle kundeservice. Nøyaktige prognoser må dyktige forskere se nærmere på.

Hva betyr NHH tallet for tapt omsetning i praksis i vår kommune?

Omsetning i detaljhandelen i Norge utgjør 113 332 millioner. Delt pr innbygger (5 455 582) gir det en årlig omsetning pr Norske innbygger på kr 109 635. Ganget med innbyggere i Alver (29 593) gir dette en samlet omsetning på kr. 3 211 384 850.

Kilde SSB. Inntekter Detalj:

<https://www.ssb.no/statbank/table/07312/tableViewLayout1/>

Tapt omsetning ett utsalgssted i kommunen kan føre til økt et annet sted, så lenge kunden beveger seg innenfor kommunen (f.eks mellom 4 dagligvarebutikker i Knarvik). Da er jo dette ikke et problem om berører kommunen. Men i «Planstrategi for Alver kommune 2020-2023» slår en fast at «Alver har betydeleg handelslekkasje til Bergen (s.15)».

NNH Professor Tor Walin Andreassen har forsket på frafall av kunder, og især hva kundeservice betyr. Hans verste totaltall for tap av kunder er 38,9%. Men dette er alle former for avgang. Han estimerer tapet av kunder grunnet dårlig kundeservice til å være 24,7%.

Hvor stor omsetning mister Alver kommune? I denne tankerekken utgjør de misfornøydes omsetning kr. 793 212 058. Om handelslekkasjen er kun 5% av dette er tapet kr. 39 660 602. Sansynligvis er tallet høyere.

I denne tankerekken har det ikke tatt med lojalitet. Kort fortalt er teorien at god undeservice gir en god relasjon til leverandør. Dette gjør at man lar vær å handle hos andre, med andre ord at det demmer opp for handelslekkasje.

Skatteinngang fra arbeidstakere.

«Handelsnæringa står bak om lag 10 prosent av arbeidsplassane i Alver kommune, og er såleis blant dei viktigaste næringane i privat sektor. (s.12)» Dette kan en lese i «Handelsnæringa i Alver kommune Rapport. Mai 2019» Der står det også at «...med vissheit om at kommunen har betydeleg underdekning/handelslekkasje innan andre

varesegment...(s.12)» En kan anta at bedre kundeservice vil kunne sikre eksisterende arbeidsplasser, og i en del bransjer kunne øke sysselsetningen.

Kilde: <https://www.alver.kommune.no/siteassets/innhald/plan-bygg-og-eigedom/statistikk-og-kunnskapsgrunnlag/naringsliv-og-sysselsetting/2019.-handelsanalyse-alver.pdf>

En annen dokumentasjon av tilstanden finer vi i «Sluttrapport Næringsanalyse Alver kommune (Smart vekst i Alver 2019). Der står det at «...I andre enden av skalaen er det næringane «gruvedrift», «overnatting og serveringsverksemd» og «detaljhandel» som utmerkar seg med svakare arbeidsplassveksenn venta. For dei to fyrstnemnde tilseier den nasjonale utviklinga arbeidsplassvekst, medan utviklinga i Alver har vore negativ. Innan «detaljhandel» ventar vi eit moderat tap av arbeidsplassar, medan dei faktiske tapa i Alver er langt større. Dette kan ha samanheng med at handelslekkasjen til Bergen har auka i denne perioden. (s.15)»

Kilde:

https://www.alver.kommune.no/contentassets/271b8c75a86a4927b4f1fa7c1430fb35/naringsanalyse-2019-alver-kommune_endeleg-versjon.pdf

Skatteinntekt fra eiere.

Jeg skal ikke gi meg inn på beregning av økt skatt fra upersonlige skatteyttere. Men jeg har sett våre kunder øke omsetningen med 30% på et år. Når omsetning og mersalg øker, øker også fortjeneste, noe som kan øke overskuddet betraktelig. Og formodentlig skatten.

Serviceutvikling har andre gode effekter.

Å utvikle servicekultur utvikler også jobbtrivsel. Det er ikke bare kundene man lærer å behandle bedre, men også sine medarbeidere. Samarbeidet blir bedre, feilene blir færre og effektiviteten øker. Det blir lavere sykefravær og høyere arbeidsglede og energi. Økt trivsel gir overskudd til å delta i det frivillige.

Litt om God Utvikling as (heretter kalt GU)

GU er en fortsettelse av Everst Management og EA Management der jeg har drevet med kurser i Serviceutvikling siden 1992. Tilsammen 19 konsulenter har vært tilknyttet i prosesser. Vi har hatt 60 000 kursdeltakere fra 2500 organisasjoner. Jeg har vært heldig og fått store langsiktige oppdrag. Eksempler på dette er 2500 deltakere hos Posten for å lære opp alle ledere i serviceledelse og motivasjon, selgerne i salg og alle andre medarbeidere i kundeservice over 3 år. Jeg lærte opp interne kursledere og engasjerte dyktige medarbeidere til internkommunikasjon og ekstern markedsføring. Tilvarende er gjort i andre organisasjoner, som Gaia og senest Monobank. For alle disse kan jeg legge frem gode referanser. Jeg har vært eneeier og en av få ansatte alle år. Jeg ønsker nå at kompetansen jeg har investert i skal komme til nytte lokalt. Det kan skje ved å bruke samme type prosesser. I alle prosessene har suksessen kommet fordi det har vært kompetente ledergrupper, ansatte og samarbeidspartnere som var topp motivert.

GU har investert halvannen million over en rekke år i ulike verktøy og opplæring i e-læring, men har ikke blitt fornøyd. Det er vanskelig å gjenskape e-læring som er like god som læring i et fysisk rom. Men software og plugins har det siste året kommet på et nivå som gjør det mulig å levere tilfredsstillende kvalitet. Arbeidstakere er under korona blitt mer dus med kommunikasjon via web. Vi tror derfor tiden er moden for å lansere en «god nok» læreprosess basert på e-læring med oppfølging av instruktør på Zoom. Lokalt er det også

mulig å supplere med fysiske møter og undervisning, og dette er en god grunn for å ha pilotprosjektet lokalt.

Et pilotprosjekt kan vi om nødvendig gjøre uten støtte og uten å invitere kommune og næringsorganisasjoner med. Men da mister vi muligheten til å dele kompetanseutviklingen med samarbeidspartene.

En annen viktig grunn for å samarbeide er at det senker kostnadene til markedsføring og gjennomføring.

At Alver kommune går med i ledelsen av prosessen vil være motiverende for deltakelse. Det kan det gi god inspirasjon til et felles løft der deltakerne motiverer hverandre.

Dette kan blant annet stimuleres av et felles nettsamfunn der organisasjoner og de enkelte kursdeltakere deltar i konkurranser, og der de belønnes for aktivitet og fremdrift. Belønning kan være ære (f.eks. årets bedrift i serviceutvikling) og premier/gaver (som de deltagende bedrifter sponser inn i den regionale konkurransen).

Næringsavdelingen i Alver Kommune kan delta i styringsgruppen for prosessen. Det vil være en investering i kompetanse som kan bli nyttig. Det er ikke knyttet andre kostnader til deltakelsen enn den tiden som investeres i arbeidet i gruppen. Alver kommunes enheter og avdelinger er velkommen til å delta i prosessen.

Alver kommune kan med dette bidra til økt omsetning og overskudd i de lokale bedriftene, og stimulere til økt sysselsetting. Det kan vel hende at dette vil merkes på skatteinntektene også.

Finansiering – budsjett

Det er vanskelig å forutsi omfanget av pilotprosjektet, både inntekter og kostnader.

F.eks. kan det spares på kursrom dersom de stilles gratis til disposisjon av kommunen.

Kostnadstype	2022	2023	SUM
☐ Filming, opptak		120 000	120 000
☐ Hosting, teknisk utstyr programvare		30 000	30 000
☐ Instruktørkostnader 100 timer		120 000	120 000
☐ Møterom, bevertning		60 000	60 000
☐ Prosjektadministrasjon (Alfa Gruppen)		150 000	150 000
☐ Reisekostnader		20 000	20 000
☐ Utviklingskostnader 300 timer		300 000	300 000
☐ Utviklingskostnader frem til 2022	1 500 000		1 500 000
SUM kostnader	1 500 000	800 000	2 300 000

Prosessten finansieres også av inntekter fra salg av kurs. Høy deltakelse kan gi økte inntekter. Normalpris for kurs på hotell er kr.4000 pr sete pr modul. Et sted mellom 500-1500 kan nyttes i pilotprosjektet, slik at pris ikke er til hinder for deltakelse. En rimelig inngangspris kan også forsvares med at kommunens støtte da blir formidlet videre til deltakerne. Kommunen kan fremheves som sponsor.

I samarbeid med Næringsutvikling Vest og andre aktører vil det også kunne søkes om tilskudd og støtte fra regionale og nasjonale støtteordninger. GU søker om støtte fra næringsfondet for å dekke utviklingskostnader.

Finansieringskilde	2022	2023	SUM
☐ 01.Tilskudd fra næringsfondet		200 000	200 000
☐ 02.Lån i bank			
☐ 03.Egenkapital		70 000	70 000
☐ 04.Eget arbeid og investeringer til 2022	1 500 000		1 500 000
☐ 05.Andre finansieringskilder			
☐ 06. Eget arbeid 2023		280 000	280 000
☐ Kursavgifter		250 000	250 000
SUM finansiering	1 500 000	800 000	2 300 000

Samarbeid.

For å monitorere utvikling er det av interesse å samarbeide med NHH og BI, samt evt. Norsk kundebarometer og tilsvarende. Vi har hatt NHH Professor Tor Walin Andreassen som kursleder og engasjert i prosesser tidligere. Han har et stort nettverk, også blant studenter som kan tenkes å ville skrive om prosjektet.

Fra BI har vi hatt et langt samarbeide med høyskolelektor Geir Knutsen.

Vi har hatt god kontakt med Norsk Kundebarometer, og Great place to work gjennom engasjementer hos klienter om Monobank og Bra Bank.

Alfa Gruppen.

I forbindelse med salg, markedsføring og support er vi i forhandlinger med Alfa Gruppen as som har kompetanse og kapasitet, og ønsker å utvikle sin kompetanse innen e-læring.

Tidshorisont for oppstart og gjennomføring

e-Kursene og nettsamfunnene er klar for pilot i mars. Det er uansett samarbeidspartnere og styringsgruppe som skal bestemme når det passer for alle involverte at vi starter.

I perioden frem til oppstart etableres prosjektets styringsgruppe og samarbeidspartnerskap, og det markedsføres overfor lokale bedrifter for å samle en god gruppe til pilotprosjekt.

Pilotprosjektet gjennomføres, hvoretter erfaringene oppsummeres og prosessen justeres. Mens pilotprosessen gjennomføres markedsføres resultater og referanser fra deltakerne til det øvrige næringsliv. Det utdannes i prosessen 8 kursledere og instruktører som kan delta i gjennomføringen.

MER OM NETTSAMFUNN

e-Samfunnet:

- Har et eget generelt diskusjonsforum.
 - Medlemmene kan legge ut offentlige, innlegg, svar og kommentarer.
 - Medlemmene kan ha privat kontakt med hverandre som på Facebook ig arbeide med sanger.
 - Medlemmene kan møte hverandre i private grupper, og arbeide med sanger.
- I de ulike leksjonene i kurset kan deltakerne diskutere innholdet, og løse oppgaver sammen over nett.
- Zoom integrasjon:
 - Delta på møter som instruktørene inviterer til
 - Invitere andre medlemmer til zoom møter på egen zoom kanal
- Offentlig eller privat profil
 - Man kan delta uten å oppgi andre personalia enn navn.

- Man kan ha privat profil som avgrenser kontakt.
- Gamification og belønningssystemer
 - Det kan legges inn poengsystemer for aktivitet som stimulerer og belønner.
 - Det kan også legges inn «fysiske» premier.

Forslag til PROSESS for pilotprosjekt (4-6 måneder)

1. fase. Forberedelser

- Etablere kontakt med samarbeidspartnere i pilotprosjekt
- Etablere styringsgruppe for pilotprosjekt
- Ferdigstilling av e-kurs og verktøy
- Innledende utdanning av kursledere og instruktører for e-kurs
- Markedsføring overfor bedrifter for å samle deltakere

2. fase. Pilotprosjektet

- Leder webinarer/seminarer, lederopplæring
- Gjennomføre modul 1 – hva er service
 - e-kurs modul 1 for avdelingsledere
 - e-kurs serviceledelse for avdelingsledere
 - e-kurs modul 1 for medarbeidere
 - på jobben trening i bedriftene
 - få tilbakemelding, klager, ros og tips fra deltakerene
 - innlevering av servicemål versjon 1
 - aktivitet og belønning i nettsamfunn
 - internkommunikasjon og idespredning
 - PR og markedsføring eksternt
 - Kåre vinnere og ha delfeiring for alle
- Gjennomføre modul 2 – hva er GOD service
 - Gjennomføre delaktiviteter som i modulen over
- Gjennomføre modul 3 – Tilpasse kundebehandling til ulike personlighetstyper (DISK-modellen)
 - Gjennomføre delaktiviteter som i modulen over
- Gjennomføre modul 4 – Kommunikasjon med ord og kropp
 - Gjennomføre delaktiviteter som i modulen over
- Gjennomføre modul 5 – Løsningsfokusede samtaler (salg/service)
 - Gjennomføre delaktiviteter som i modulen over
- Gjennomføre modul 6 - Mersalg
 - Gjennomføre delaktiviteter som i modulen over
- Gjennomføre modul 7 – Få klager, behandle dem og skape ambassadører.
 - Gjennomføre delaktiviteter som i modulen over
- Stor avslutningsfeiring.
- Kåring av vinnere.
- Tilbakemelding fra alle ledere og deltakere.
- Planlegging av videre utvikling for bedriftene som deltok.
- Evt. avtale videreutdanning/coaching av kursledere/avdelingsledere.
- Markedsføring av prosessen eksternt. PR.
- Markedsføring overfor nye deltakere.

3. fase. Kvalitetssikring og utvikling av prosessen

- Evaluering av prosessen og justering av ny prosess i styringsgruppen.

Gjennomføring av første ordinære runde (4-6 måneder).

Innhold og utforming av denne runden settes etter pilotprosjektet.

Avslutning

Jeg håper leseren er enig i at både Alver kommunes organisasjon, innbyggere og næringsdrivende kan ha nytte av dette, og at det er rett å gi støtte til God Utvikling as. Vi ber om støtten fordi korona var tøff, men vi har benyttet ressursene vi har hatt til omstilling og utvikling av e-læring.

Støtten kommer næringslivet til gode på flere måter. I først omgang fordi vi da kan tilby pilotprosjektet til en gunstigere pris – uansett om Alver kommune blir med i styring og gjennomføring.

Personlig talt:

Jeg kom til Lindås kommune som 15 åring. Det var en redning skolemessig. Jeg hadde under middels karakterer men ble ivaretatt av skolen, slik at jeg kom inn på Lindås Gymnas. Jeg ble tatt godt vare på av hele samfunnet, idrettslag og ungdomslag, venner og deres familier.

Jeg kjenner en stor takknemlighet og tilhørighet. Se PS.

Det vil gjøre godt å kunne gi tilbake på den måten jeg kan best yrkesmessig.

Uansett hvordan søknaden blir vurdert vil jeg være takknemlig for alle tanker og tips fra dere som kan komme til nytte videre.

Med vennlig hilsen

Johan Nicolay Leganger
God Utvikling as
daglig leder

PS. Jeg har prøvd å takke med «Alver-hymnen» som ble urfremført for fellesnemda («kommunestyret før sammenslåingen») ([se video](#)). [Nynorsk tekst her](#).

Vedlegg:

PDF: Informasjon om kursopplegg og Nicolay Leganger, Referanser fra kunder (Posten, Webhuset, Gaia, Bra Bank, og kursdeltakere)