



**JHL:s
service-
löfte**

A silhouette illustration of a community landscape in shades of orange. It features a city skyline on the left, two wind turbines, houses, people riding bicycles, a family walking, and trees on the right. The entire scene is set against a white background with an orange hill at the bottom.

Genuina möten – sakkunnig service

NÄRVARANDE OCH PÅLITLIGT STÖD

Vi förbinder oss till att vår service ska vara smidig, punktlig, ändamålsenlig och tillgänglig.

GEMENSAMMA KRAFTER

Vi är åtkomliga, kommunicerar och skapar samhörighet, kraft och genomslag för att förändra arbetslivet.

EN SAKKUNNIG PÅVERKARE

Vi är en aktiv och intiativrik expert som syns och påverkar arbetslivets frågor

Servicelöftet från olika perspektiv

Närvarande och pålitligt stöd

Gemensamma krafter

En sakkunnig påverkare

Personal och aktiva

Förbundets representant har en nyckelroll för användarupplevelsen.

Användaren bemöts genuint och medmänskligt. Överenskomna saker sköts punktligt och konsekvent.

Vi har ett gemensamt mål som vi siktar på och olika roller för att främja målet.

En expert som lyssnar, påverkar och handlar strategiskt och punktligt med sikte på målet.

Miljö

Ändamålsenliga arbetsutrymmen och arbetsredskap är en del av användarupplevelsen.

Användaren får tag på representanten för JHL och kan lita på vad JHL säger och gör.

Den fysiska miljön (t.ex. kontoret) stöder JHL:s synlighet och känslan av att bli bemött.

Aktuell information är lätt att komma åt, kommunikationen och utbildningen följer med sin tid. Vi väljer en ändamålsenlig kommunikationskanal och använder ett tydligt språk.

Processer

Gemensamt överenskomna principer för hur vi handlar.

Under mötet lyssnar vi, reder ut frågan, motiverar vår ståndpunkt, planerar fortsatta åtgärder tillsammans och sköter saken till slut.

Användaren får en bild av att vi vill ta väl hand om hen.

Användaren är medveten om hur hens ärende framskrider och JHL:s representant sköter den interna koordineringen.

Servicelöftet från olika perspektiv

Individnivå

Lokal nivå

Regional nivå

Nationell och internationell nivå

Närvarande och pålitligt stöd

Den som använder tjänsterna ska kunna lita på att överenskomna saker sköts och att JHL främjar medlemmarnas intressen i sin verksamhet.

JHL är närvarande på arbetsplatsen och är lätt att nå.

JHL:s geografiska position och åtkomlighet (öppettider, arbetstagare, system, kanaler) är väl planerade.

JHL erbjuder jämlik, tillgänglig service och information via flera kanaler.

Gemensamma krafter

Vi är starka tillsammans och stöder varandra.

Samhörighet och lokalkännedom är resurser som förändrar arbetslivet.

Yrkesmångfald vidgar våra vyer och ger oss djupare perspektiv.

Tillsammans är vi fackförbundet. Vi finns tillgängliga, kommunicerar och skapar samhörighet och styrka – så föds vår genomslagskraft.

En sakkunnig påverkare

JHL:s representant fungerar som expert och främjar delaktighet för att lösa frågan.

Föreningar, kunniga aktiva och medlemmar har alla en viktig roll.

JHL syns och påverkar sakkunnigt arbetslivsfrågor i landskapen, kommunerna, offentligheten och samhällsdebatten.

JHL är en synlig, initiativrik expert i arbetslivet. Förbundet publicerar utlåtanden och påverkar samhällsdebatten med ett förutseende grepp.

EN SERVICEKANAL är leden där de som använder en tjänst möter organisationen som producerar tjänsten.

JHL erbjuder service via flera kanaler, såväl traditionella kanaler (fysiskt möte, post) som digitala och mobila kanaler (e-post, webbplats, chatt, sociala medier).

I det här dokumentet har JHL:s servicekanaler delats upp i e-tjänster, rådgivning och ärendehantering.

DEFINITION AV TJÄNSTER

Rådgivning

Rådgivningstjänster ger användaren information och anvisningar eller hänvisar hen vidare till rätt kanal. Våra rådgivningstjänster är digitala och individuella.

Ärendehantering

Inom ärendehantering får användaren individuell service t.ex. gällande anställningsvillkor eller medlemskap i förbundet. Anställningsrådgivning erbjuds enligt intressebevakningskedjans principer. Den första kontakten är då i regel förtroendemannen, huvudförtroendemannen eller den arbetarskyddsfullmäktiga.

E-tjänster

E-tjänster är tjänster som erbjuds med hjälp av informations- och kommunikationsteknik.

Externa tjänster

Tjänster som sker mellan JHL:s representanter och dem som använder tjänsten kan kallas externa tjänster. Sådana är alla tjänster som erbjuds till medlemmar och potentiella medlemmar. Att de externa tjänsterna fungerar är ytterst viktigt för fackförbundets framgång.

Interna tjänster

Interna tjänster är verksamhet som sker inom JHL, mellan personal, ledning och aktiva. Det kan handla om personligt stöd, interna stödfunktioner och olika verksamhetsprinciper. De interna tjänsternas mål är att skapa enhetlighet i JHL:s verksamhet. Tjänsterna omfattar förutseende verksamhet och internaliserade verksamhetsprinciper som är osynliga för kunden. De interna tjänsternas kvalitet påverkas av hur vi tar hänsyn till varandra och kommer till samförstånd. Detta påverkar märkbart tjänsternas kvalitet och slutresultat.

JHL:s servicekanaler som erbjuder individuell service

E-tjänster	Rådgivningstjänster	Ärendehanteringstjänster
Förbundets webbplats och föreningarnas webbsidor	Telefonservice	Personlig service
Elektronisk ärendehantering	Post (fysisk papperspost)	Närservice
Chatt	Information och kommunikation	Olika JHL-evenemang
E-post	Broschyrer	
Webbutbildning		
Mobiltjänster		



JHL:s servicekanaler som erbjuder gruppsservice

E-tjänster	Rådgivningstjänster	Ärendehanteringstjänster
Förbundets webbplats och föreningarnas webbsidor	Post (fysisk papperspost)	Utbildning
Elektronisk ärendehantering	Motiivi	Närservice
Ärendehantering på distans (via video)	Information och kommunikation	Olika JHL-evenemang
Webbtidningen		
Sociala medier (bl.a. Facebook, Twitter)		
Nätbutiken		
Riktad masskommunikation (e-brev, textmeddelanden) elektronisk marknadsföring		
E-post		
Webbutbildning		



KUNDUPPLEVELSE

Kundupplevelsen är summan av de möten, föreställningar och känslor som den som använder tjänsterna bildar om förbundets verksamhet. Det är alltså en upplevelse som påverkas av personliga, omedvetna tolkningar och känslor.

Vårt mål är att ett möte med oss ska upplevas så nyttigt som möjligt av både användaren och förbundet. Vi lyssnar genuint på användaren och gör vårt bästa för att upplevelsen ska vara positiv.

Vi eftersträvar att reda ut användarens problem eller ärende och gemensamt komma överens om en plan för hur vi ska framskrida och vad som är användarens respektive JHL-representantens roll. Vi inför strategiskt innehåll i mötet på ett sätt som användaren upplever som nyttigt.

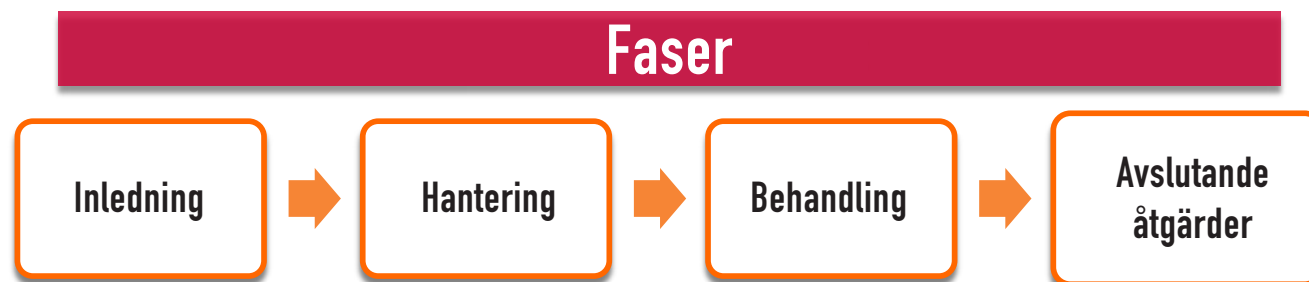
Upplevelse av att bli bemött

NYTTA OCH STRATEGI

ÄRENDE – Vi lyssnar, förstår och vägleder samt gör upp en plan

KÄNSLA – Sinnesstämningens utveckling

MÖTE – Nyttan för användaren och för JHL



ETT GENUINT MÖTE

Inledning

I inledningsfasen bildar de växelverkande parterna uppfattningar som börjar styra deras handlingar. Situationen utvecklas positivt genom att ta kontakt med den andra genom att hälsa vänligt. Vi skapar tillit och en känsla av omsorg genom att vara närvarande, lyssna på användaren och eftersträva att ta reda på vilka behov hen eller gruppen hen representerar har och hurdana lösningar hen söker (kärnfrågan). Vi lyssnar även om användaren är känslsam.

- Vi tar ansvar för mötet.
- Vi uppmärksammar alla användare som individer och på ett jämlikt sätt.
- Det första intrycket är viktigt, så när vi har bråttom uppmärksammar vi även användare som väntar (nickar, blickar osv.) även om vi är upptagna.
- När vi kommunicerar per e-post meddelar vi att meddelandet har kommit fram och antingen svarar på meddelandet eller berättar via vilken kanal vi kommer att kontakta användaren.

När vi möter en medlem

- kontrollerar vi hens medlemsuppgifter (e-post, telefonnummer, yrke och arbetsplats).

Hantering

I hanteringsfasen för JHL:s representant interaktionen vidare som en lyhörd expert. Den egna personligheten är JHL-representantens viktigaste verktyg.

- Vi tar in ärendet, frågar nödvändiga följdfrågor, utreder bakgrunden, berättar om önskemålen och förväntningarna är realistiska och kan motivera vårt perspektiv.
- Vi kommer ihåg vår roll. Vid behov hänvisar vi användaren vidare till rätt servicekanal eller förmedlar ärendet till rätt person. Vi undviker att användaren bollas mellan olika kanaler.
- Vi fastställer behovet av JHL:s tjänster i växelverkan med användaren.
- Vi väcker förtroende genom att berätta hur ärendet kommer att skötas.
- Vi säkerställer att användaren förstår vårt verksamhetssätt.
- Vi använder ett tydligt språk.
- Vi kommer ihåg att bra service skapar trygghet och blir inte provocerade ens i svåra situationer.
- Vi förstår att konfidentialitet och säkerhet är betydelsefulla för vår verksamhet och diskuterar inte arbetsgivarens, kollegornas, samarbetspartnerns eller tjänsternas användares angelägenheter med utomstående eller på fel ställe/i fel sammanhang.
- Vi berättar för användaren om de åtgärder som är synliga för hen. Stödfunktionerna i bakgrunden sköts smidigt och användaren informeras om dem.

När vi möter en medlem

- gör vi reklam för mittJHL
- berättar vi om intressebevakningskedjan, ifall det är fråga om arbetsrådgivning
- analyserar vi om hen är en potentiell JHL-aktiv
- engagerar vi hen i att utveckla intressebevakningen på sin arbetsplats
- kommer vi ihåg Aaria
- berättar vi om medlemskap i förbundet (om det är fråga om en potentiell medlem).

Fråga, anta inte. Lyssna. Den som använder tjänsten ska kunna vara säker på att ärendet reds ut tillsammans. Se till att hen förstår processen.

Behandling

Behandlingsfasen gäller tjänstens tekniska och funktionella kvalitet. JHL:s representant är en expert inom sitt område, hen behärskar sitt arbete och kan sköte servicesituationer på ett sätt som är ändamålsenligt och uppskattar tjänstens användare.

- Tillsammans med användaren gör vi upp en enhetlig plan och tidtabell för att reda ut ärendet och fastställer JHL-representantens och användarens roller och uppgifter.
- Vi repeterar planen.
- Om det uppstår problem eller oväntade situationer behåller vi vår kontroll och vidtar nödvändiga åtgärder.
- Vi korrigerar alltid våra misstag och erkänner dem. Vi beklagar också alltid det som hänt, även om det inte är vårt fel.
- Vi sköter ärendet på en gång eller ger användaren anvisningar eller en plan för hur ärendet kommer att skötas.
- Vi är raska, punktliga och noggranna.
- Vi håller användaren informerad om hur ärendet framskrider och för vidare nödvändig information.

Vi håller vad vi lovar.

När vi möter en medlem

- samlar vi in nödvändiga fakta
- kontrollerar vi att ärendet tolkats korrekt.

Avslutande åtgärder

Hur ärendet avslutas ger användaren ett sista intryck av hela serviceprocessen. Det påverkar huruvida användaren känner att hen är välkommen att ta kontakt igen. En positiv och gemenskaplig attityd är nyckeln till lyckad service.

- Vi konstaterar tillsammans att projektet eller ärendet är avklarat. Vid behov motiverar vi varför processen avslutas
- eller för ärendet vidare och informerar användaren om det.
- Vi kommer också ihåg att informera de JHL-representanter som har deltagit i behandlingen av ärendet.
- Vi ringer igen om vi önskar eller har kommit överens om det.

När vi möter en medlem

- engagerar vi hen, ifall hen är en potentiell ny aktiv.

Användaren ska känna sig bättre efter mötet än före det.



UPPDELAT: Lösningar tillsammans – stöd för problem – närvaro

1. Lösningfokus

- Inledning
- Behov, lösning och handlingsplan
- Avslutande åtgärder

2. Personfokus

- Klargör behovet
- Hitta grundorsakerna
- Gör upp en gemensam plan för hur ni framskrider

3. Nyttoperspektiv

- Försäkra att kunden förstår
- JHL:s perspektiv

4. Empati, medkänsla

- Ha förståelse för den andras känslor
- Visa medkänsla

5. Påverka sinnesstämningen

- Förbättra den andras sinnesstämning
- Fokusera på människan
- Tala med en empatisk röst i telefonen
- En människa är inte ett tjänsteverk
- Stämningsfaktorer

6. Vänlighet, hjälpsamhet

- Inled mötet
- Var hjälpsam under mötet

7. "Allt på en gång"

- Hitta en lösning på problemet/ ärendet eller kom överens om en plan för hur ni ska framskrida
- Använd rätt verktyg

JHL
bonus

JHL
bonus