

DE FORSTÅR OS!

De første erfaringer med nyt sprog i SamPension er positive. Det viser en rundringning til vores ordkløvere, der stort set alle kan fortælle om gode oplevelser med kunder eller kolleger. Her er nogle af dem.

Nu har arbejdet med at ændre vores sprogvaner været i gang i snart to år. Men hvordan går det egentlig, og kan vi mærke en effekt af den store indsats?

Det har StrømPilen spurgt en række ordkløvere om.

FÆRRE HENVENDELSER

Bent Lehmann Jørgensen (ASA) fortæller:

- Her i ASA har vi taget udgangspunkt i de spørgsmål, vi har flest af og har så brugt de ting, vi har lært på sprogkurserne. Vi har arbejdet målrettet på at gøre informationen og sproget i vores breve og vejledninger bedre, fortæller Bent.

Og noget tyder på, at det er lykkedes rigtig godt.

- Tidligere kunne der på det nærmeste være telefonstorm efter en udsendelse. I dag kan vi både se og føle, at vi har færre henvendelser, og de, der ringer, er langt mere positive.

KOLLEGERNE BAKKER OP

Horst Donnerstag (ASK) fortæller:

- Nu har jeg jo ikke så meget kundekontakt, så det er mest på de interne linier, jeg har oplevet en reaktion. Og de har været

- FORTSAT

overvejende positive. Selvfølgelig var der lidt modstand i starten - kolleger, der bare ikke havde lyst til nyt - men det tog jeg som en udfordring og satte mig for, at jeg ville løse opgaven alligevel.

De startvanskeligheder er nu for længst glemte, og i dag har Horst kun positive oplevelser.

- Kollegerne bruger mig og bakker mig op, siger han - fordi de kan se, at vi sammen når et bedre resultat.

Desuden har Horst haft den gode oplevelse, at sprogprojektet har givet anledning til at få brudt nogle af de personlige og faglige skel ned, der tidligere var i afdelingen. Nu samarbejder vi på tværs, siger han.

NYTTIGT AT VÆRE ORDKLØVER

Lone E. Andersen (AMP) fortæller:

- I AMP er det endnu for tidligt at registrere en forskel fra tidligere. Vi har ikke haft mulighed for at gå så systematisk til værks. Vi mangler tid. Vores store opgave er alle standardbrevene, som indtil videre er blevet gennemgået efter princippet "hvad-haster-mest?".

Men stemningen omkring sprogprojektet og kollegernes opbakning mangler bestemt ikke, siger Lone, der synes, at det er en spændende og nyttig opgave at være ordkløver.

EN SUCCES MED VIND I SEJLENE

Susanne Rasmussen (KP2) fortæller:

- Vi er kommet langt med at sprogbehandle vores breve om nyttegning. Men her er det dog svært at måle en effekt, for

de nye kunder ved jo ikke, hvordan vi skrev tidligere, siger Susanne.

Til gengæld kan vi tydeligt mærke, at vi får færre spørgsmål fra kunder, der ikke forstår, hvad vi skriver. Det er dejligt!

Desuden er det personligt og fagligt en stor tilfredsstillelse, at vi nu sender breve ud af huset, som vi har det rigtig godt med. Og den efterfølgende snak med kunderne glider meget nemmere, fordi tonen i vores breve er blevet menneskelig og imødekommende - ja, nærmest varm.

Til at begynde med mødte Susanne lidt modstand fra kollegerne - sådan noget med, at "det pjat har vi da ikke tid til". Men den modstand var hurtigt overvundet, og i dag er der nærmest gået sport i at skrive så godt og så forståeligt som muligt.

- At sprogprojektet er blevet en succes, skyldes ikke mindst den opmærksomhed og opbakning, som det har fået fra ledelsen - på trods af mange andre store og vigtige opgaver, mener Susanne. Men det handler også om det engagement og de kræfter, som ordkløveren selv lægger i opgaven.

- En ting er dog helt sikkert, siger Susanne. - Denne gang har SamPension lavet en succes, som har fået vind i sejlene. Det er helhjertet gennemført, og nu håber jeg bare, at man også holder fast og giver det den tid, det skal have. For jeg er sikker på, at lige netop sprogprojektet på sigt vil styrke vores omdømme.