

# Fagpilot skal gøre kunde-service bedre

**FAGPILOT:** Kun fire danske firmaer har indtil nu gjort brug af Fagpilot-ordningen. En af dem, er callcenter-firmaet, TopCall, fra Næstved.

**SJÆLLAND:** Hvordan forbedrer man den direkte kommunikation med kunderne, så servicen bliver bedre? Og hvad med telefonopsætningerne: Kan de blive bedre, så kunde-kommunikationen derigennem også bliver skarpere?

Det er nogle af de ting, Kenneth Steen, håber, en såkaldt fagpilot kan hjælpe hans callcenter-firma, TopCall, fra Næstved, med at udvikle over det næste år. Som et af de første i landet har hans firma søgt og fået godkendt et års projektansættelse af en faglært med løntilskud til at udvikle firmaet. I det her tilfælde på firmaets kernekompetence.

## En anden tilgang

- Vi har to vinkler på det. Dels leder vi efter en hotelreceptionist, der har en anden tilgang til kunde-service, end vores nuværende ansatte. De har både uddannelsen og erfaringen med en mere

direkte kunde-kontakt, siger Kenneth Steen, og fortsætter:

- Dels vil vi også gerne have, at den person har noget teknisk viden omkring telefoni og kunde-opsætning. Og det er ikke uvæsentligt. Sidste gang, vi gjorde det, gik det galt, så det

kan godt være angstprovokerende, at nogen skal ind og pille ved det, tilføjer han med et grin.

Fagpilot-ordningen er - ligesom dens akademiske pendant, vidempilot-ordningen, - ikke en almindelig jobtilskudsordning. Det fortæller Kirsten Thomsen,

kontorchef i Beskæftigelsesregion Hovedstaden & Sjælland, der administrerer ordningen for hele landet.

- Kravet for at få en fagpilot er, at virksomheden har et projekt, der bidrager til innovation og vækst i virksomheden, og hvor fagpiloten kan være med til at føre projektet ud i livet. Eksempelvis projekter, der sigter imod at udvikle produktionen eller udvikle markeder, siger hun.

## Krav: Højest 30 år

Derfor er der også en række krav til at få tilskud til at få ansat en fagpilot. Blandt andet, at virksomheden ikke i forvejen har en medarbejder med samme uddannelse som fagpiloten, ligesom fagpiloten maksimalt må være 30 år.

Det giver nogle udfordringer, når man både leder efter en person med erfaring, og samtidig er undet af at skulle finde en, der ikke er fyldt 30 år. Mend et er vilkårene, konstaterer Kenneth Steen.

- Selv om vi vokser, er vi stadig en lille virksomhed. Derfor forsøger vi at finde en, der har erfaring fra en kæde eller en større virksomhed, så vedkommende kan udvikle os til at vokse. Og vores tanek er da, at vedkommende kan få bygget så meget bro, at vi ikke kan

undvære ham eller hende efter, at fagpilot-perioden er udløbet, siger han.

## FAKTA

- Fagpilot-ordningen er en del af regeringens Ungepakke fra udgangen af 2012 og løber 2013-2015.
- Fagpilot-ordningen giver små og mellemstore virksomheder mulighed for at projekt-ansætte en faglært under 30 år i 6-12 måneder med løntilskud.
- Firmaet kan få dækket op til halvdelen af fagpilotens løn, dog med et loft på 12.500 kr. i 6-12 måneder.
- For at få en fagpilot skal projektet give virksomheden et »væsentligt innovativt løft«. Dvs. projektet skal sigte imod at udvikle virksomheden.
- Læs mere om ordningen på [www.fagpilot.dk](http://www.fagpilot.dk).

Kilde: Arbejdsmarkedsstyrelsen.



Kenneth Steens firma, TopCall, har base i Næstved. De fire andre firmaer, der er blevet godkendt til Fagpilot-ordningen, er alle jyske. Privat Foto.