

PEP I POST

PEP - GJØR DET NÅ!

IBT - WEB

Postbanken post PEP

- Den umiddelbare effekten av PEP var hauger med fulle søppelsekker i korridorane. Senefekten er at de ansatte arbeider mindre overtid og Postbanken tjener mer penger, sier Ann-Mari Liverød, banksjef ved Postbankens kundesenter i Oslo.

- Hva galt har selgerne gjort siden dere gir dem PEP?

Banksjef Ann-Mari Liverød byr på et eple og et stort, varmt smil. - Da jeg tiltrådte stillingen som banksjef for litt over et år siden, ble jeg overrasket over hvor godt utviklet Postbanken salgsprogram *Varig Salgskraft* er, jeg har knapt sett et bedre opplegg. Men jeg skjønnte raskt at vi burde gjøre noe med måten den enkelte arbeider på.

Derfor inviterte vi IBT til en presentasjon, og like før jul i fjor kjørte vi i gang en pilotgruppe bestående av de rene selgerne våre. Vi ville se hvordan PEP fungerte og om vi kunne integrere konseptet i de planene vi selv hadde. Vi ble ikke skuffet, smiler banksjef Liverød, som innrømmer at det var helt tilfeldig at banken valgte IBT og PEP:

- Samboeren til en av selgerne våre har gjennomgått PEP i en annen organisasjon, og han skrøt veldig av opplegget, sier hun.

PEP-effekten

Bent Erik Laustsen, Key Account Manager og prosjektleder for implementeringen av PEP ved kundesentret kommer til.

- *Varig Salgskraft* tar for seg måten vi jobber salgs- og kundeorientert. Hver eneste uke skal selgerne lage en handlingsplan for kommende uke, og hver fredag skal de legge fram resultatet i forhold til måloppnåelse for selgerleder. Samtidig skal de synliggjøre hvilke tiltak de har tenkt å igangsette for å nå målene for

kommende uke. Som du skjønner, stiller vi høye krav til selgerne våre, og de trenger gode verktøy for å klare jobben. PEP er et ypperlig arbeidsredskap til å kunne jobbe effektivt, smart og kanskje litt annerledes. IBT tok salgsfilosofien vår veldig raskt og koblet PEP-programmet opp mot våre behov. I dag merker vi PEP-effekten på flere områder:

Selgerne har bedre kontroll over kundebasen sin, de har fått en bedre fellestruktur slik at de lett kan finne fram på kontoret til medarbeidere som er fraværende, og vi merker at PEP har gitt oss et ekstra puff fremover i prosessen med å gå fra papirbasert jobbing og over til elektroniske verktøy. Jeg tror også at selgerne opplever at de har en bedre hverdag på kontorene sine -

bedre kontroll og større trivsel, sier Bent Erik Laustsen.

- Det viktigste med PEP er nettopp treningen i å planlegge - planlegge dagen og uken, slik at arbeidsdagen ikke blir en «happening», skyter Ann-Mari Liverød inn.

En ny organisasjonskultur

Jeg lener meg tilbake i stolen for å vurdere

situasjonen. Jeg minnes Postbanken som banken med det varme smilet - som noe trygt og traust, det beste alternativet til penger i madrassen, med rødkledd funksjonær bak glassdører som sirlig fører innskudd og uttak inn i Postbankens lille røde. Dette er altså historie. Postbanken er på vei til å bli en hypermoderne bank med trendy web-løsninger og et selgerapparat som går konkurrentene en høy rang. Men smilet har Postbanken beholdt.

- PEP fungerer. IBT-rådgiver Rolf Rygg innførte på en måte en ny kultur i organisasjonen - en ny måte å tenke på. Det er klart at det ikke er alle som kjører PEP til fingerspissene, og noen faller kanskje tilbake til gamle synder, sier Liverød.

- Nettopp derfor er det så viktig at IBT følger opp med individuell rådgivning og oppfrisking i plenum. Da går IBT-rådgiveren helt inn på den enkeltes arbeidsoppgaver. Det tar litt tid å innføre PEP fordi systemet tar for seg grunnleggende og personlige ting, som måten man jobber på.

- Hyggelig at dere har det hyggelig, men blir det penger i kassa av PEP?

- Det å tjene penger er selvfølgelig den viktigste grunnen til at vi gjennomfører PEP. Det har vi da også gjort, vi har forbedret resultatet vesentlig, ikke minst på kryssalg og mersalg. I tillegg er overtidsbruken gått ned og vi har til og med spart inn på rekviritabudsjettet.

Men selv om det fokuseres mye på at vi skal bli mer effektive slik at vi får gjort mer og tjent mer penger, synes jeg det er en annen grunn til å kjøre PEP som er minst like viktig, nemlig at vi får gjort det vi skal innenfor arbeidstiden. Jeg misliker det når mine ansatte etter endt arbeidsdag går hjem med dårlig samvittighet



PEP - GJØR DET NÅ!

Det er IBT, det !!!

IBT på web: <http://www.ibtgruppen.no> <http://www.ibt-pep.com>