

■ Kundecase:

SAM Headhunting – Løbende kvalitetsmålinger

SAM Headhunting kommer et skridt foran konkurrenterne med løbende kvalitetsmålinger.

Om undersøgelsen

Hver gang en headhunter fra SAM Headhunting i Danmark har afsluttet en rekruttering for en kunde, sender RelationMonitor et spørgeskema til kunden og til de kandidater, der nåede længst i ansættelsesforløbet. I spørgeskemaet vurderer kunder og kandidater kvaliteten af rekrutteringsforløbet, og headhunterne får efterfølgende adgang til deres egne resultater i online rapporter.

Konkrete resultater

Med de løbende kvalitetsmålinger har SAM fået et værdifuldt forbedringsværktøj til headhunterne, der giver dem præcise informationer til at evaluere hver enkelt rekruttering og styrke samarbejdet med kunderne. Samtidig giver analyserne input for SAM Headhunting samlet set på strategisk niveau om, hvordan forretningen kan udvikles.

Løbende målinger

Siden 2001 har SAM Headhunting i Danmark gennemført løbende analyser af kandidaters og kunders tilfredshed med de rekrutteringsforløb, de har deltaget i.

Løbende kvalitetsmålinger har mange fordele frem for analyser, der bliver gennemført fast fx en gang om året. SAM Headhunting har hele tiden et aktuelt billede af kvaliteten af deres performance over for både kunder og kandidater, og samtidig får de det brede overblik over alle rekrutteringer:

- Overordnet får vi en vurdering af vores kunders loyalitet og dermed et samlet billede af, hvor vi kan udbygge samarbejdet. Derudover har vi hele tiden et aktuelt datagrundlag at agere ud fra, siger SAM Headhunting's ordførende direktør Lasse Fredskov.

Hvis resultaterne peger på, at en kunde er mindre tilfreds, kan SAM Headhunting reagere hurtigt. Dermed undgår de, at kunder oplever utilfredshed i en længere periode, som de ikke får givet udtryk for. Derfor mister SAM Headhunting sjældent kunder, men har i stedet for meget stærke relationer til dem.

“OVERORDNET FÅR VI EN VURDERING AF VORES KUNDERS LOYALITET OG DERMED ET SAMLET BILLEDE AF, HVOR VI KAN UDBYGGE SAMARBEJDET. VI HAR HELE TIDEN ET AKTUELT DATAGRUNDLAG AT AGERE UD FRA”

Morgendagens kunder

For SAM Headhunting er det ikke kun vigtigt at dokumentere kundernes tilfredshed - også kandidaternes oplevelser er i fokus:

- For vores kunder, er det vigtigt, at vi behandler deres potentielle medarbejdere godt og repræsenterer dem på bedst mulig måde. Samtidig har vi selv en naturlig interesse i at opbygge en professionel og tillidsfuld relation til kandidaterne, da de i deres nye job eller i senere ansættelser kan blive vores kommende kunder, forklarer Lasse Fredskov.



Lasse Fredskov, SAM Headhunting

SAM Headhunting

Fakta:

SAM Headhunting er en gruppe af europæiske search & selection virksomheder. De er de blandt de førende rekrutterings- og headhunterfirmaer i Danmark og har specialiseret sig i at finde de helt rigtige ledere og fagspecialister til deres kunder.

Marked:

Kunderne er virksomheder i alle størrelser og brancher, der ikke selv ønsker at varetage rekruttering af nye medarbejdere.

Samarbejde med RM:

Siden 2001.

Resultater:

SAM Headhunting har blandt andet opnået:

- Individuelt opfølgingsværktøj
- Strategisk beslutningsgrundlag
- Platform for videndeling

Input på alle planer

Når en headhunter har afsluttet en rekruttering, får vedkommende hurtigt adgang til kundens og kandidaternes evaluering af forløbet i en online rapport:

- Rapporterne er et værdifuldt, individuelt opfølgingsværktøj, som headhunteren kan

■ (fortsat)

bruge til at evaluere hver enkelt kunde og rekruttering. Men det er også et generelt forbedringsværktøj for hver headhunter, fordi rapporterne viser dem, hvor der overordnet er rum til forbedring for dem personligt, fortæller Lasse Fredskov.

SAM Headhunting får gode resultater i deres kvalitetsmålinger, og det bruger de flittigt i deres markedsføring og salgsarbejde. Flere af headhunterne har præsenteret de gode resultater ved salgsmøder med nye kunder og dermed dokumenteret, at SAM Headhunting leverer kvalitet og har tilfredse kunder.

Intern videndeling

Kvalitetsmålingen bliver også brugt i den interne videndeling mellem headhunterne.

På gruppemøder gennemgår og diskuterer gruppen de seneste resultater:

- Headhuntere er gode til noget forskelligt. Hvis nogle af dem finder nye måder at løse vores opgaver på eller forbedre arbejdsprocesser, så har vi på gruppemøderne mulighed for at synliggøre og dele denne viden, siger Lasse Fredskov.

Videndelingen i SAM Headhunting kan blandt andet lade sig gøre, fordi RelationMonitor leverer en avanceret rapportløsning. Gruppelederne kan se grafer, der sammenligner resultaterne fra headhunterne i gruppen og samtidig dykke ned i hver enkelt headhunters resultater – i en og samme online rapportportal.

Konkrete forbedringer

Håndteringen af afslag overfor kandidater, er en af de konklusioner, der er fremkommet af de løbende kvalitetsmålinger og dermed har fået øget opmærksomhed. I resultaterne er der en klar tendens til, at de kandidater, der ikke får job, er mindre tilfredse end dem, der får job, fortæller Lasse Fredskov:

- Det er selvfølgelig helt naturligt, at kandidaternes vurdering af os, er farvet af, om de fik job eller ej. Men vi vil gerne blive endnu bedre til at give afslag, fordi det er vigtigt for os, at kandidaterne trods et afslag alligevel sidder tilbage med et positivt indtryk af både vores kunde og af os.

Din eksterne analyseafdeling

RelationMonitor er et anderledes analysefirma. Takket være den måde vi tænker på, og den måde vi arbejder på. Konceptet er ideelt til virksomheder, der ønsker en dedikeret analyseafdeling, men som af strategiske eller ressourcemæssige årsager vil outsource funktionen.

Vi er skabt til virksomheder, som vil give sig selv en markant konkurrencefordel gennem øget indsigt og viden om nøgleinteressenter.

Vores speciale er at levere solide og stærke beslutningsgrundlag til virksomhedsledelsen. Vi måler og analyserer relationer - de interne og eksterne nøgleinteressenters holdninger, motiver og forventninger.

Vores arbejde giver ledelsen overblik til at identificere, prioritere og målrette indsatserne til tiden. Kort sagt assisterer vi ledere til sikker navigation i et foranderligt marked.

Kontakt os og oplev et anderledes analysefirma.

RelationMonitor
Symbion Science Park
Fruebjergvej 3
2100 København Ø

(+45) 70 25 88 52
www.relationmonitor.com
info@relationmonitor.com