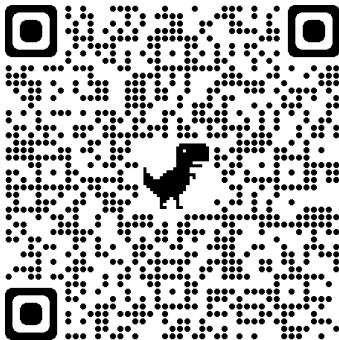


Kirsten Strøm Tsatiris, Funktionschef, Contact Center

[Tjek min LinkedIn profil](#)



En af drivkræfterne i min ledelse er at gøre en forskel og jeg arbejder bedst i fællesskab med andre.

For mig er samarbejde en afgørende faktor i min hverdag. Jeg arbejder bedst i et miljø, hvor der er en åben og ærlig kommunikation, og hvor der er plads til forskellighed og med respekt for hinanden.

Jeg er motiveret af at se andre udvikle sig, og lykkes med at nå de fastsatte mål.

Min vision som leder er at skabe resultater sammen med andre, hvor vi i fællesskab støtter op omkring retning og strategi. Ledelse handler for mig om at koble den daglige drift op imod strategien, så vi udvikler os i den rigtige retning. Jeg har især fokus på det menneskelige aspekt i ledelse og tror på, at resultater skabes igennem andre mennesker. Det er samtidig vigtigt for mig, at der er styr på KPI'er og vi har nogle klare mål. I mit team har vi i fællesskab defineret indsatsen, og vi holder hinanden op på de aftaler og forventninger, som vi aftalt.

FlexDanmarks værdier i PARAT - Problemløsende, Aktiv, Resultatskabende, Ansvarlig, Tillidsfuld - er værdier, jeg forsøger at efterleve hver eneste dag. Der er ingen problemer, som ikke kan løses, og selv de store forhindringer finder vi sammen en løsning på. Især værdien "Ansvarlig" er vigtigt for mig, og jeg sætter en ære i at holde det jeg lover. PARAT er også en del af navnet i strategien "FlexDanmark – en del af noget større". Jeg er PARAT til at være en del af noget større og skabe værdi for vores ejere og kunder.

Som leder er min vigtigste opgave at sikre udvikling af vores landsdækkende Contact Center. Jeg tror på, at medarbejderne i FlexDanmark er nøglen til succes, derfor er det vigtigt at sikre motivation og engagement samt styrke vores medarbejderes kompetencer, og løbende sikre at alle er klædt på til den rolle, som de skal udføre. Det er vigtigt at fastholde eksisterende medarbejdere og samtidig være i stand til at tiltrække nye talenter.

Trivsel på arbejdspladsen er også noget jeg vægter højt, og det kræver et godt sammenhold og team-ånd, hvor vi i fællesskab hjælper hinanden. Det gør jeg ved at sikre kompetente og engagerede medarbejdere, som trives med opgaverne i vores Contact Center, og som ønsker at gøre en forskel for vores kunder. Som medarbejder vil du opleve at jeg stiller store krav til høj performance, og du bliver målt på effektivitet, produktivitet og kvalitet af det arbejde, du udfører. Til gengæld kan du forvente at få al den hjælp, der skal til for at du lykkes i jobbet. Det vil ske med en coachende og anerkendende tilgang, hvor læring er en vigtig del af processen.

Mine mål for ledelse og strategi

1. Effektiv drift og styring – Servicelevel, bemanning/vagtplanlægning, performance
2. Kompetenceudvikling – Kundeorienteret, kvalitet i opgaveløsning, rette mand på rette opgave
3. Kommunikation – Fokus på "Why" delen, sikre højere informationsniveau omkring vigtige indsatsen