

Veiledning for Key Account Manager-rolle (KAM) i Ringer i Vannet

Ringer i Vannet legger opp til en kommunikasjonsform som harmonerer med det næringslivet er vant til. Key Account Management er den vanlige organisasjonsformen for "selgende" virksomheter.

I rollen som KAM fokuseres det på hvordan du og bedriften kan ivareta NHO-bedriftene gjennom å sikre langvarige kundeforhold og mersalg. Denne veilederen er laget for at du skal få en dypere forståelse for hvordan du kan påvirke og ivareta dine og NHO-bedriftenes i Ringer i Vannet.

KAM er bindeleddet mellom NHO-bedriften og tiltaksarrangøren.

En KAM's fremste oppgave er å kartlegge og bli kjent med bedriften, være relasjonsbyggende, samt påse at NHO-bedriften får best mulig tilbud og service fra tiltaksarrangøren og dens samarbeidspartnere.

KAM bør kunne jobbe systematisk, og ha gode selgeregenskaper.

Det er viktig at KAM gis en rolle hos tiltaksarrangøren som sikrer både tid og rom for å gjøre jobben på en profesjonell måte, og gis en posisjon i forhold til tiltaksarrangørens avdelinger/veiledere som sikrer god kom-

munikasjon og "tilgang" til alle formidlingsklare deltagere ved virksomheten.

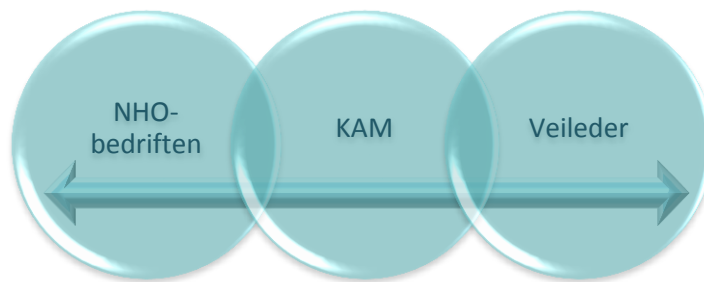
For utfyllende informasjon vedr. KAM-rolle; Se presentasjonen utarbeidet av daglig leder ved Menova AS, på ringerivannet.org.

Begrepsavklaringer:

- KAM (Key Account Manager/ næringslivskonsulent): den som har hovedansvar for oppfølging av NHO-bedriftene.
- Koordinerende KAM: den KAM som koordinerer utvelgelsen av aktuelle kandidater der flere tiltaksarrangører er med i rekrutteringsprosessen.
- UKAM (underleverende Key Account Manager/ Næringslivskonsulent): KAM som er "underleverandør" av kandidater der det er flere/andre tiltaksarrangører med i rekrutteringsprosessen.
- NHO-bedriften: NHO medlemsbedrift med rekrutteringsavtale med Ringer i Vannet
- Veileder betyr i denne sammenheng veileder for kandidat (også kjent som bruker/deltaker i attføringsammenheng).

Kommunikasjon og koordinering i KAM-rollen

Anbefalt kommunikasjonsmønster der det kun er en tiltaksarrangør som står for rekrutteringen:

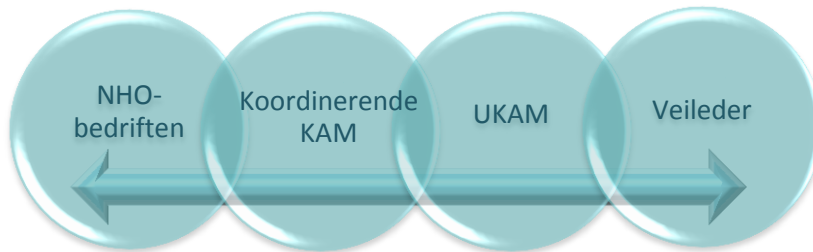


- KAM avtaler møte med bedriften for å gjøre seg kjent med bedriften og å kartlegge praksisplasser/stillinger ved hjelp av kartleggingskjemaet. Se Kartleggingskjema.
- Etter at et kartleggingskjema er utfyllt, anbefales det at skjemaet sendes til kontaktperson hos partnerbedriften for formell godkjenning.
- KAM har ansvar for sammen med NHO-bedriften å avklare både kortsiktige og langsiktige rekrutteringsbehov samt hvordan man skal samarbeide om langsiktige kvalifikasjonsprosesser.
- KAM avtaler en fremdriftsplan for rekrutteringsprosessen av kandidater og eventuelt antall for hvor mange kandidater bedriften ønskes til intervju. Fremdriftsplanen skal inneholde: frist for oversending av kandidaters CV'er til KAM, ukenummer eller dato for gjennomføring av intervjuer og omtrentlig oppstartdato.
- Anbefalt frist for oversending av kandidater er ca 10 virkedager slik at tiltaksarrangørene har nok tid til å søke etter kandidater i egen bedrift. KAM kan avtale med partnerbedriften om kandidatene skal sendes samlet, eller underveis før fristen utløper.

Videre oppfølging:

- KAM har ansvar for at NHO-bedriften hele tiden er informert om progresjon og muligheter i samarbeidet.
- Uavhengig om tiltaksarrangørene har kandidater utplassert ved NHO-bedriften eller ikke bør KAM initiere kvartalsvise møter for å pleie kundeforholdet. Hvis KAM ikke umiddelbart finner egnede kandidater, skal NHO-bedriften fortløpende informeres om dette og få informasjon om hvordan tiltaksarrangøren jobber videre med dette.

Anbefalt kommunikasjonsmønster der flere enn en tiltaksarrangør står for rekrutteringen



- KAM avtaler møte med bedriften for å gjøre seg kjent med bedriften og å kartlegge praksisplasser/stillinger ved hjelp av kartleggings skjemaet. Se Kartleggings skjemaet.
 - Etter at et kartleggings skjema er utfylt, anbefales det at skjemaet sendes til kontaktperson hos NHO-bedriften for formell godkjenning.
 - KAM har ansvar for sammen med NHO-bedriften å avklare både kortsiktige og langsiktige rekrutteringsbehov samt hvordan man skal samarbeide om langsiktige kvalifikasjonsprosesser.
 - KAM avtaler en fremdriftsplan for rekrutteringsprosessen av kandidater og eventuelt antall for hvor mange kandidater bedriften ønskes til intervju. Fremdriftsplanen skal inneholde: frist for oversending av kandidaters CV'er til KAM, ukenummer eller dato for gjennomføring av intervjurunder og ca oppstartdato.
 - Anbefalt frist for oversending av kandidater er ca 10 virkedager slik at tiltaksarrangørerne har nok tid til å søke etter kandidater i egen bedrift. KAM kan avtale med partnerbedriften om kandidatene skal sendes samlet, eller underveis før fristen utløper.
- I de tilfeller der flere tiltaksarrangører samarbeider om rekrutteringen til en NHO-bedrift, blir den KAM'en som er knyttet til denne rekrutteringsavtalen "Koordinerende KAM". Denne sender stillingsutlysning pr mail til de andre KAM'ene i regionen som da blir underleverandører (UKAM). Forespørselen skal inneholde kartleggings skjema og annen relevant informasjon om bedrift/stilling.
 - UKAM'enes oppgave er å søke etter kandidater i egen bedrift.
 - UKAM'ene sender over egnede kandidater med følgende dokumenter og kontaktinformasjon til kandidatens veileder til Koordinerende KAM som oversender endelig kandidatliste til NHO-bedriften, med vedlagt CV, søknad, og kommentarer fra veileder.



Fra en KAM-samling i Bjørneparken i Flå - et arrangement på tvers av regionene i regi av prosjektledelsen i NHO Buskerud, Innlandet og Oslo og Akershus.



Et utvalg dedikerte KAM'er (noen vara) fra Trøndelag, sammen med prosjektleder fra NHO, foreviget ved et av de månedlige møtene.

- Når NHO-bedriften sammen med Koordinerende KAM har valgt ut kandidater de ønsker å intervju, kontakter Koordinerende KAM kandidatens veileder.
- Når NHO-bedriften har valgt kandidat, varsler Koordinerende KAM både UKAM og kandidatens veileder.
- Kandidatens veileder har ansvar for å følge opp kandidaten i praksisperioden frem mot ansettelse.
- Koordinerende KAM er kun aktiv i forhold til NHO-bedriften dersom det skulle oppstå særlige utfordringer/endringer eller ved behov for ny rekruttering.
- Ved ansettelse, eller endringer i praksisforholdet skal både koordinerende KAM og UKAM varsles.

Videre oppfølging

- Uavhengig om tiltaksarrangørene har kandidater utplassert ved NHO-bedriften eller ikke bør KAM initiere jevnlig møter for å pleie kundeforholdet.
- Hvis KAM ikke umiddelbart finner egnede kandidater, skal NHO-bedriften fortløpende informeres om dette og få informasjon om hvordan tiltaksarrangøren jobber videre.

Informasjon fra veileder til KAM

- Målet med informasjon fra veilederen er å informere KAM nærmere om kandidaten slik at det blir lettere å velge den rette til den utlyste jobben. Informasjon i henhold til sjekklister (beskrevet nedenfor) bør følge kandidaten, og denne informasjonen vil hvis NHO-bedriften ber om det, også bringes videre til NHO-bedriften (dette forutsetter samtykke fra kandidaten).

Innhold

CV

- CV skal være oppdatert og gjennomgått før den oversendes KAM. Den skal være skrevet i henhold til gjeldende standarder for en moderne CV, eller ved bruk av WebCruiter. Adecco har gjennomført mange CV-kurs for attføringsbedriftene, og eksempel på CV finnes i Resursområdet på Ringer i Vannets hjemmeside.

En "attføringsfaglig" vurdering av kandidaten:

- Spesiell egnethet i forhold til den aktuelle jobben
- Egen (eller andres) erfaring med personen, personlige egenskaper, spesielle utfordringer, punktlighet, oppmøte o.l.
- Erfaringer med vedkommende hos tiltaksarrangør – eksempelvis uttalelser arbeidsleder (eventuelt kort om andre relevante erfaringer dersom ingen erfaringer internt)
- Behov for tilrettelegging, inkludert behov for hjelpemidler
- Beskrivelse av planlagt fravær