

Alle Stakeholders eller kun Shareholders?

# LÅN & SPAR BANK

er slet ikke i tvivl!

**Lån & Spar bank valgte at bruge TNS Gallups Stakeholder Management-redskab TRI\*M – et ledelsesværktøj, der identificerer de områder, hvor Lån & Spar Bank kan gøre tingene endnu bedre.**

Siden etableringen af Lån & Spar Bank i 1880, har banken været funderet på en målsætning om at være en bank, som ikke skulle tjene penge for enhver pris. Lån & Spar Bank er fortsat en ren privatkundefunktion med godt 330 medarbejdere fordelt på 15 rådgivningscentre landet over – og banken lægger meget vægt på at være fokuseret på udvikling til gavn for alle Stakeholders, ikke kun Shareholders.

**TRI\*M – et effektivt ledelsesværktøj**

Kunderne og medarbejderne er ligesom i alle andre servicevirksomheder to væsentlige Stakeholder-grupper – og derfor er kundernes tilfredshed og medarbejdernes commitment fundamentet for at drive Lån & Spar Bank fremad.

”Hos os er Stakeholder-begrebet meget centralt. Således har vi fokus på alle Stakeholders, herunder også Shareholders, hvilket også betyder, at vi fokuserer på begrebet om Den Udtrykfulde Virksomhed. Således er det meget vigtigt for os, at der er en tæt forbindelse mellem de interne og de eksterne værdier. Derfor besluttede vi i 2005 at etablere et system, der ikke blot skulle måle tilfredsheden blandt kunder og medarbejdere, men også være et proces- og ledelsesværktøj, der kunne identificere de områder, hvor Lån & Spar Bank kunne gøre tingene endnu bedre. Efter at have set på forskellige løsninger, valgte vi at anvende TNS Gallups Stakeholder Management-redskab TRI\*M, der netop lever op til de krav, vi har”, siger Ann Leistikko, marketingchef i Lån & Spar Bank.

”En vigtig grund til at vi i Lån & Spar Bank valgte TRI\*M er, at redskabet er både forståeligt, funktionelt og operationelt. Således fik vi præcist diagnosticeret hvilke områder, vi skal prioritere og hvilke processer, vi bør igangsætte. Samtidigt var vi hele tiden

selv meget involverede i processen, og fleksibiliteten i TRI\*M gjorde, at vi både kunne tilpasse redskabet til netop vores situation og værdier og samtidigt se på benchmarks på hovedresultaterne.”

Anvendes på både kunder og medarbejdere. En anden grund til at vælge TRI\*M var, at redskabet kan anvendes på både kunder og medarbejdere.

”Konkret anvendte vi i projektet en såkaldt ”Mirroring”, som går ud på, at man for det første spørger kunderne om en række attributter vedr. deres bank og dernæst spørger medarbejderne, hvordan de tror, at kunderne vurderer banken på de samme attributter. Når man samtidigt via TRI\*M kan lave en entydig rangordning af de enkelte attributters betydning for den samlede tilfredshed, kan analysen vise, om medarbejderne deler kundernes opfattelse af vurderingen – og især, om der er forskelle på vurderingerne for de parametre, der er vigtige for kunderne”, siger Personalekonsulent i Lån & Spar Banks personaleafdeling Pernille Vormslev Olsen, der var ansvarlig for medarbejderdelen af projektet.

”Det er klart, at vi ikke ønsker, at medarbejderne overvurderer vores performance på områder, som kunderne mener, at vi skal

forbedre – men det var heldigvis heller ikke tilfældet”, supplerer Ann Leistikko.

I forbindelse med rapporteringen blev der naturligvis udarbejdet hovedrapporter for hhv. kunde- og medarbejderanalysen. Derudover blev der produceret mange delrapporter, hvori hver type medarbejderfunktion, hvert områdecenter m.v. kan sammenholde deres resultater med de samlede resultater for banken. Selvom vi naturligvis identificerer de væsentlige indsatsområder – f.eks. hvilke tiltag, vi skal iværksætte over for kunderne – på et overordnet niveau, er det alligevel vigtigt for os at kunne vurdere kundernes og medarbejdernes feedback på de enkelte områder.

”Efter at vi har fået demonstreret den indsigt og de muligheder, et redskab som TRI\*M giver os i vores arbejde med at optimere indsatsen i.f.t. kunderne og medarbejderne, har vi besluttet, at TRI\*M er det redskab, vi benytter fremover i vore Stakeholdermålinger”, slutter Ann Leistikko.

Af XXXX

Yderligere information:  
martin.hoffmann@tns-gallup.dk

## Fakta om TRI\*M

TRI\*M er TNS Gallups redskab til Stakeholder Management – dvs. måling og styring af de forskellige typer af Stakeholders, en virksomhed har, herunder kunder, medarbejdere, leverandører, aktionærer osv. Med TRI\*M får man dels et ensartet, valideret og sammenligneligt mål for niveauet for de forskellige Stakeholdergrupper opfattelse af virksomheden (TRI\*M Index), som kan benchmarkes mod tidligere analyser; dels en konkret og operationel opstilling af fremtidige indsatsområder (TRI\*M Grids), som kan være med til at forbedre opfattelsen af virksomheden. På den måde er TRI\*M ikke blot en måling – det er et ledelsesredskab, der kan anvendes til at tage strategiske beslutninger om virksomhedens fremtid.

Lån & Spar Bank har hovedsæde på Højbro Plads, København.

ANN LEISTIKO  
Marketingchef,  
Lån & Spar Bank



PERNILLE VORMSLEV OLSEN  
Personalekonsulent,  
Lån & Spar Bank

