

A black and white photograph of a classroom scene. In the foreground, a young woman with blonde hair tied back is laughing heartily, her mouth wide open. Behind her, a young man is looking down, possibly at a book or paper. In the background, other students are visible, some looking towards the camera and others looking away. The overall atmosphere is one of joy and engagement.

Faglighed

Gruppe 1 | Magasin

”Når jeg får ansvar i mit arbejde, bliver jeg tilfredsstillet og motiveret. Jeg føler tryghed og styrket faglighed, når jeg ved, hvad jeg taler om til kunderne.”

- Thomas, elev i Bolig, 21 år



Ikke alle sælgere bliver tilbudt kursusforløb og salgstræning. Flere medarbejdere mener, at nogle af de ældre medarbejdere bliver hægtet af med tiden. De virker umotiverede og kunne trænge til at få genopfrisket glæden ved deres arbejde.

Hvordan kan Magasin ensarte serviceniveauet og motivationen gennem øget fokus på træning og opfølgning på den enkelte medarbejder?



Sammenhold

Gruppe 1 | Magasin

”Hvorfor skal julefrokosten kun henvende sig til de unge medarbejdere?”

- Inger, parfumeafdelingen



Der er mange sociale tilbud til de unge i Magasin, hvilket er med til at styrke sammenhold og motivation i den daglige arbejdsgang. De ældre medarbejdere føler ikke, at der er sociale tilbud, der matcher deres behov.

De unge føler, at noget af det, der er med til at motivere dem, er det sociale sammenhold. Det giver dem en glæde ved deres arbejde og lyst til at hjælpe hinanden.

Hvordan kan Magasin sikre, at de sociale tilbud henvender sig til alle på tværs af aldersgrupper og afdelinger?

Mågasin

Onlineshop

LOG IND
REGISTRER
Kurven er tom

30 dages returret i alle vores forretninger - Fragt kun 25 kr

Indtast din søgning

SØG

VELKOMMEN

ONLINESHOP INFORMATIONER

MERKER ONLINE

NYHEDSBREVE

Tilbud & kampagner

Skønhed

Dufte

Accessories

Bolig

Bøger

Børn

Gourmet

Gavekort

steilton 599,95

4.995,-

1000 nyheder

HUGO 570,-

2.999,-

699,-

399,-

Information

VEKTOR X | VEKTORNAVN

”Jeg gennemtester alt på nettet, før jeg går ud og køber noget i en butik. Magasins hjemmeside fungerer ikke godt nok i forhold til mit behov.”

- Thomas, studerende og kunde i Magasin, 22 år



Flere kunder har ytret behov for services, hvor de forud for deres besøg, kan finde detaljeret information om Magasins produkter. Der er flere, der har prøvet at gå forgæves.

Hvordan kan Magasin bedst muligt imødekomme de informationssøgende kunders behov, der opstår forud for det fysiske besøg?



Oplevelse

Gruppe 1 | Magasin

”Jeg kan godt lide at mærke og føle på en vare. Jeg kan godt lide eksklusiv indpakning og et lækkert udtryk.”

- Thomas, studerende og kunde i Magasin, 22 år



Der er flere kunder, der sætter pris på, at shoppingoplevelsen foregår i lyse og indbydende omgivelser samt et bredt og eksklusivt udvalg. Flere kunder er interesseret i nye måder at opleve varen på.

Hvordan kan Magasin skabe en forbedret totaloplevelse for kunden i mødet med varen?

A woman is shown from the waist down, wearing a grey, textured, knee-length dress. She is holding several shopping bags in both hands. In her right hand, there is a blue rectangular bag, a red bag, and a white bag. In her left hand, there is a red handbag and several other shopping bags in various colors like black, grey, and red. The background is a solid, light brown color.

Den Moderne Shopper?

Gruppe 1 | Magasin

”Magasins målsætning er at være Den Moderne Shoppers førstevalg.”

Magasin

Magasin vil gerne henvende sig til alle.

Hvordan kan salgsafdelingen målrette sin service til den moderne shopper? Og hvem er den moderne shopper?

A photograph of a man in a dark suit and a woman in a black dress standing next to a white car. The man is opening the car door for the woman. The background is a blue sky with clouds. The image is framed by a blue border.

Tilgængelighed

Gruppe 1 | Magasin

”Jeg synes overordnet, at servicen er god i Magasin. Jeg ved, hvad jeg kan forvente mig. Det er bare ikke altid, at jeg lige kan finde el. se en medarbejder, der kan hjælpe mig i den enkelte afdeling.”

Flere kunder bemærker, at servicen er god i Magasin. Dog efterspørger flere af dem lettere tilgængelighed til sælgere på tværs af afdelinger og shops. Det kan være at få kontakt til en sælger, når man er klar til at købe.



Hvordan kan Magasin optimere sælgerens synlighed og tilgængelighed i de forskellige afdelinger/brands/butikker?



HANDLEPIGEN

Empowerment | CSI

”Vi er handlingspiger ”

- Birthe, erhvervsaktiv, næstformand i KIU, tidligere cancerpatient

Ressourcestærke cancerpatienter vil gerne involveres i hele sygdomsforløbet, for eksempel vil Birthe gerne se sine røntgenbilleder. Birthe vil have medindflydelse, hun vil ses som et individ, og tales til i øjenhøjde - hun er trods alt ekspert i sin egen sygdom. Det handler om at få den rigtige information, på det rigtige tidspunkt.



Birthe+ CSI

Hvordan kan man formidle den rette information til patientens behov, på det rette tidspunkt?

A photograph of a bouquet of purple flowers in a silver vase on a windowsill. The window looks out onto a red brick building with many windows and some greenery. The text "HOME AWAY FROM HOME" is overlaid in white on a green rectangular background.

HOME AWAY FROM HOME

Home away from home | CSI

”Det er ikke så hospitalsagtigt, når man kan købe rødvin i cafeen”

- Margrethe patient/gæst på patienthotellet Rigshospitalet

”Der lufter af patienten, det bliver deres rum’

- Camilla Hotellassistent på patienthotellet Rigshospitalet

Som patient er det svært at være langt fra sit hjem, hvor der er tryghed og nærvær og man har sine egne ting som man har samlet gennem et helt liv. Det betyder derfor meget for patienterne, at de kan få følelsen af ’hjemlig ånd’, når de ikke er hjemme. Dette handler ikke bare om fysiske genstande, men om stemninger og muligheden for at kunne skabe sin egen privathed fra det kaos de ellers omringes af. Det handler om at skabe et ’rum’ hvor de har ’helle’ - det handler om at respektere deres (private) space .

For fremtidens superhospitaler/patienthotel handler det om at tilføje noget personligt fra ens hjem, så det ikke bare er kolde moderne bygninger



Margrethe+ CSI

Hvordan kan man skabe en følelse af at være hjemme – når man er langt fra hjemme’?

A photograph of a medical drip chamber hanging from a metal stand in a clinical setting. Several clear plastic IV bags are suspended from the chamber. The bags have labels, with one clearly showing 'Fresenius' and 'KCI'. The background is slightly blurred, showing a white wall with some medical equipment and a red fire alarm pull station.

STIGMATISING

Empowerment | CSI

”Patienter er også mennesker...”

- Birthe, erhvervsaktiv, næstformand i KIU, tidligere cancerpatient



Birthe+ CSI

Et patientforløb er en transition.

Når Birthe bliver mødt gaden er hun Birthe der har egen virksomhed, men når hun træder ind på hospitalet ses hun kun som patient. Birthe føler, at patienterne bliver anonymiseret og ikke bliver inddraget i sygdomsforløbet.

Hvordan kan vi sikre at kræftramte ikke mister deres identitet som mennesker, og undgår patientliggørelse?



Forskellige behov

Fleksibilitet | CSI

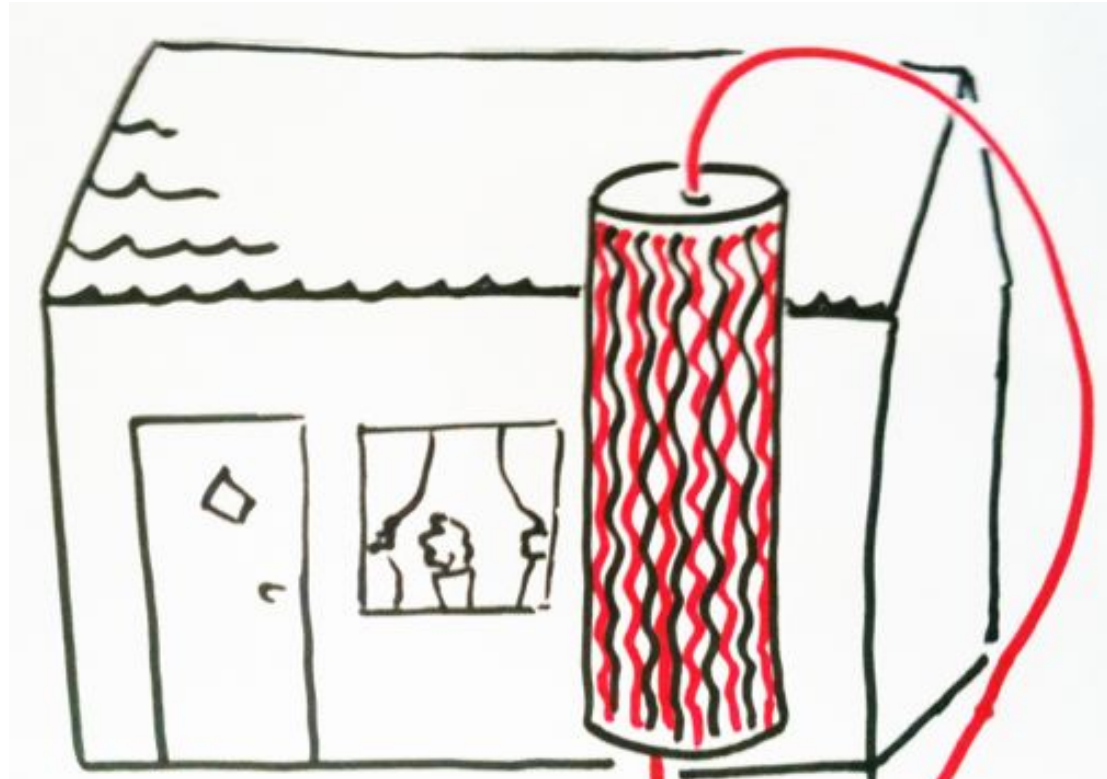
”Nogen vil gerne have liv og glade dage – andre vil bare have fred”

- Sven, direktør i Nyreforeningen



Der er meget stor diversitet blandt nyrepatienter. Nogen er helt nye i dialyse-verdenen, nogen har hjemmedialyseapparater og ser kun indersiden af et sygehus når de kommer til kontrol hver tredje måned, mens andre lever en stor del af deres liv på hospitalets dialyseafsnit. Ønsker, behov og graden af involvering varierer enormt imellem de forskellige patienttyper. Patienterne efterspørger en høj grad af fleksibilitet, hvor tilbud om hjælp og services, som de selv kan vælge til og fra, er til stede.

HVORDAN IMØDEKOMMES DE OFTE MODSATRETTEDE BEHOV OG FORSKELLIGE ØNSKER FRA PATIENTERNE OPTIMALT?



Dialyse i hjemmet

”Mange fravælger hjemmedialyse på grund af hensynet til familien”

- Jette, 60 år, sygeplejerske i Limited Care

Fordelene ved at være hjemmedialysepatient er mange. En af de største er friheden til at tilpasse behandlingen i forhold til en dagligdag, og ikke den anden vej rundt. Ud af 2500 dialysepatienter i Danmark har kun 140 valgt at klare dialysen selv i hjemmet, frem for at tage frem og tilbage til et dialysecenter. Årsagen til fravalget er for nogen, at det føles utrygt ikke at være under monitorering, imens man er i dialyse. For andre er det idéen om at skulle slæbe et stort medicinsk apparat inden for døren, som skaber modstand – for mange af hensyn til familien, som på den måde får sygdommen endnu tættere på.



HVORDAN KAN MAN MOTIVERE FLERE PATIENTER TIL AT VÆLGE
HJEMMEDIALYSE?

A photograph of four men in an office environment. Three men are standing in the background, and one is seated at a desk in the foreground. A large red lamp is positioned behind the standing men. A pink semi-transparent banner is overlaid across the middle of the image.

Intern kommunikation I DBI

VEKTOR 1 | Inspektørens rolle

”sådan må vi ikke være og sådan er vi ikke”

- Børge, DBI: inspektør



Børge

Ledelsen vil gerne have at inspektørerne prøver at sælge DBI's andre ydelser når De er ude hos kunderne. For inspektørerne er dette imidlertid noget der dels strider mod hvad De må ift. at være akkrediteret, men også hvad De egentlig har mulighed for.

Det er ikke atypisk at inspektøren ved en inspektion går rundt alene og måske kun kort taler sammen med den driftansvarlige eller at kontaktpersonen er 'langt nede i hierarkiet' og dermed langt fra at kunne tage stilling til merkøb.

Hvordan skaber vi en fællesforståelse mellem ledelsen og inspektørerne for hvad inspektørens rolle er (og hvad han må)?

A man with short grey hair and glasses, wearing a light blue button-down shirt, is driving a car. He is looking out the windshield at a road lined with green trees. The car's interior, including the steering wheel and side mirror, is visible. A purple semi-transparent box is overlaid on the right side of the image, containing the title text.

Enmandsvirksomhed

VEKTOR 2 | Praktiske omstændigheder

”det er et meget ensomt job, det kunne være godt, hvis man kunne tage flere afsted”

- Pede, DBI: inspektør



Pede

Som inspektør rejser man meget og denne rejse foregår alene. Der er meget spildtid i form af transport og denne spildtid kunne være dejlig at dele med andre personer.

Hvordan kan DBI hjælpe til at reducere alenetransport, mens selvstændigheden i jobbet som inspektør bibeholdes?

Øge kundens forståelse

VEKTOR 3 | VÆRDI FOR KUNDEN

”rapporten skulle gerne være det der står tilbage
som det mest værdifulde”

- Arne, DBI: ansvarlig for inspektioner



Arne

DBI er omtrent 25% dyrere end deres konkurrenter når det gælder inspektioner. For dette beløb modtager virksomheden en rapport som primært bruges i forsikringsøjemed. Denne rapport og dens indhold er for mange kunder reduceret til det stempel som skal fremvises for at få en billigere forsikring - og leve op til lovgivningen.

Der er umiddelbart ikke nogen forskel på om man vælger DBI eller deres konkurrent hvis man kun ser på rapporten.

Kan man øge inspektionsrapportens værdi for kunden ved at øge kundens forståelse af rapporten eller optimere rapportens indhold?

A photograph of a large, modern social room. The room features several large, dark blue modular sofas arranged in a U-shape. There are small, round white tables interspersed among the sofas. Large windows on the right side of the room provide a view of the outside. Three people are visible in the background, walking towards the left. The room has a high ceiling with exposed ductwork and a light-colored floor.

Ét stort socialt rum

Det store rum

”Her forestiller jeg mig, at kærestepar kommer og hygger og laver noget mad... og her kan vi have kemiundervisning...”

Klaus, uddannelsechef på Rysensteen

Rysensteen Gymnasium ønsker bevidste, sociale elever – både i og uden for skolen. Gymnasiet har netop anskaffet sig nye lokaler i den hvide kødby, hvori der indgår et kæmpe udefineret rum. Dette uplanlagte sted kan både anvendes til socialt samvær og undervisning samtidig med, at det lægger op til alternative metoder.



Klaus, Uddannelseschef

Hvordan kan man forene undervisning i medborgerskab med socialt samvær?