



Nordisk Kongres2015

Telehandelshuset S.m.b.a.

Vi forener forretning og socialt ansvar

Connie Hasemann, ch@telehandelshuset.dk

Vores sociale mission



Telehandelshuset er en virksomhed med en unik mission:

At levere Danmarks bedste telemarketing- og kundeserviceydelser ved at uddanne og ansætte mennesker med syns- og andre funktionsevneundersættelser som er forenelige med arbejde ved telefon og computer.

Vi er 100% dedikerede til at gøre en forskel: For vore kunder, vore medarbejdere og vore studerende. Jo dygtigere medarbejdere vi har, desto bedre kan vi gøre det for vore kunder. Jo bedre det går for vore kunder, jo flere dygtige medarbejdere kan vi ansætte.

Links

- Link til film om Telehandelshuset
- Link til video: <http://vimeo.com/66126979>
- Link til artikel i Newsweek
- <http://www.newsweek.com/2015/05/01/danish-companies-take-staff-disabilities-gain-competitive-edge-324753.html>

Socialøkonomisk virksomhed



Hvad kendetegner?

- Samfundsnyttigt formål (socialt, sundheds- eller miljømæssigt formål)
- Egenindtjening (helt eller delvist)
- Geninvestering (fuld gennemsigtighed)
- Organisatorisk uafhængig (af den offentlige sektor)

To typer SØV:

- Virksomheder, der arbejder for en målgruppe (genererer penge alt. viden for en sag)
- Virksomheder, der arbejder med en målgruppe (gavner sagen i sig selv ved at arbejde direkte med målgruppen).

Regeringens udspil



3. What is happening in Denmark?
www.socialvirksomhed.dk

SOCIALSTYRELSEN

PRESE | KONTAKT | AFHJÆP | MERE VIDEN | FAQ

VÆKSTCENTER FOR SOCIALØKONOMISKE VIRKSOMHEDER

Om socialøkonomi | Kom i gang | Samarbejde | Bliv registreret | Aktiviteter | Om os

« Hvad er en socialøkonomisk virksomhed?

« Regeringens udspil for socialøkonomiske virksomheder

« Få svar på din udfordring - skriv til os

« Med en socialøkonomisk virksomhed

VÆKSTCENTER FOR SOCIALØKONOMISKE VIRKSOMHEDER

Vi forener forretning med socialt ansvar



Vi har en social mission om at skabe arbejdspladser for mennesker med (syns)handicap inden for telemarketing og kundeservice gennem bæredygtig forretning

Vi opererer på markedsvilkår uden driftstilskud

Vi ser vores virksomhed som et middel til at gøre en forskel

Vi geninvesterer alt overskud til gavn for vores mission



... og alligevel er vi

på markedsvilkår i skarp konkurrence

Telehandelshuset sælger sine telemarketing-ydelser på markedsvilkår til virksomheder, organisationer og foreninger.

Pris og kvalitet er afgørende

Facts om Telehandelshuset



- Etableret i 1995 – projektsamarbejde mellem Kooperationen og Instituttet for Blinde og Svagsynede
- 2015: 24 medarbejdere – 12 studerende/kursister
- Social gazelle: fire regnskabsår mere end fordobling af omsætningen samtidig med en fordobling af antal fastansatte medarbejdere med synshandicap

Forretningsområder



Vi opkvalificerer og uddanner mennesker med handicap i specialiserede forløb i et aktivt erhvervmiljø



Vi leverer Danmarks mest kvalificerede telemarketing- og kundeserviceydelse til erhvervslivet, organisationer og foreninger

Newsweek



Get Full Digital Access When You Sign Up for Home Delivery. [More Info](#)

[Register](#) [Sign in](#)

[Europe Edition](#) [Social](#)

[Try Newsweek](#)



Newsweek

[HOME](#) [WORLD](#) [BUSINESS](#) [TECH & SCIENCE](#) [CULTURE](#) [SPORT](#) [THIS WEEK'S EDITION](#)

EMBEDDABLES

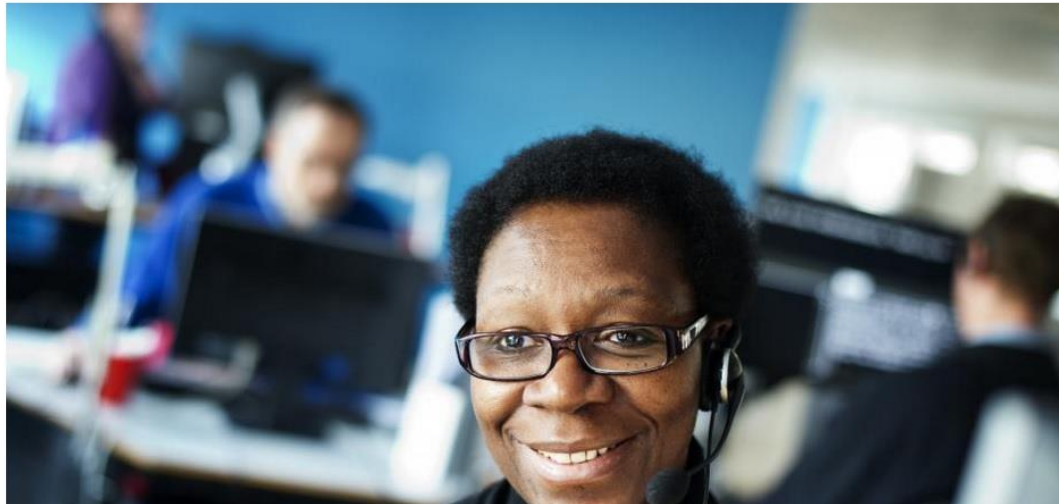
Customer service so seamless it's like magic.



[WORLD](#)

Danish Companies Take on Staff With Disabilities to Gain a Competitive Edge

BY [ELISABETH BRAW](#) / APRIL 27, 2015 2:27 AM EDT



Særlig medarbejdergruppe skaber særlige resultater



Nærvær i telefonen skaber resultater

Vi vender et svært handicap til en styrke: I kraft af deres synshandicap udvikles lytte- og talegaver i særklasse.

Motiverede, modne og erfarne medarbejdere er efterspurgte

Vi har Danmarks mest kvalitetsbevidste og motiverede medarbejdere, der har valgt telemarketing som karrierevej og har typisk solid erhvervserfaring og op til 2 års særlig telemarketinguddannelse bag sig.

Telehandelshusets styrker



Organisation og setup

- Erfarne og uddannede medarbejdere (ofte med erhvervsbaggrund), der aktivt har valgt telemarketing som karrierevej
- Langvarige samarbejder med vores kunder (årsaftaler)
- Anvender førende teknologi/IT
- Tager 40.000 kald per måned/10.000 konklusioner

Specialiserede ydelser

- Specialiseret i outbound telemarketing
- Erfaring med videnstunge & casebaserede kampagner
- Fundraising som spidskompetence – mange millioner kr. rejst til velgørende formål hvert år
- Loyalitets- og tillidsskabende tilgang til det enkelte opkald

Historien om Ali (opdigtet navn)

- Ung mand – midt i tyverne
 - Født i DK – kurdisk baggrund
 - Dårlige erfaringer med skolen – svært at se til at følge med og dermed svært at holde motivationen
 - Aldrig været på arbejdsmarkedet – uden viden om, hvad forventes
 - Stærkt svagsynet med progredierende øjensygdom (RP) – ingen realistisk erkendelse af egen situation.
 - Derfor ikke set det nødvendigt at blive kompenseret hverken med IT eller andre hjælpemidler
 - Ude af stand til at udtrykke sig skriftligt og unuanceret i sin mundtlige formåen
 - Urealistiske jobmål – fuld tid, håndtere mange bolde, evt. selvstændig
 - Gennemgik 12 ugers afklaring og 1½ år uddannelse med intern og ekstern praktik
 - Efter 1 år med løntilskud netop opnået fleksjobbevilling
 - I dag ansat i fleksjob i Telehandelshuset på 20 timer. Har fået mod på hardcore B2B-opgaver, blevet far til en søn og taler om at tage 10. klasse samt evt. anden uddannelse sideløbende med sit arbejde.
- Motivation: Forsørge egen familie og være forbillede for sin søn

Historien om Julie (opdigtet navn)

- Ung kvinde – midt i tyverne
- Bogligt dygtig – trods stort flid og gode kompetencer samt et vindende væsen flere store uddannelsesmæssige nederlag bag sig
- Nedsat syn pga. arvelig øjensygdom – stabilt
- Sårbart sind og mangeårig udfordringer med alvorlig spiseforstyrrelse
- Holdt sit nedsatte syn skjult for alle andre end de nærmeste – skabt mange akavede situationer
- Ingen arbejdsidentitet og ude af stand til at forestille sig at kunne bruges på arbejdsmarkedet
- Deltog i 12 ugers afklaring og 2 års uddannelsesforløb med meget praktisk træning og opbygning af arbejdsidentitet samt at omsætte teori til praksis
- ½ års virksomhedspraktik i Coops onlinebutik med modtagelse af ordre og kundeservice på telefonen og via mail.
- I dag ansat på alm. Vilkår i Telehandelshuset på fuld tid
- Motivation: Gennem det at bidrage og opdage at hun i de rette rammer kan skabe lige så gode resultater som mennesker med normalt syn, opbygge en tro på sig selv

Forudsætninger

Hvad har fået disse 2 mennesker til lykket?

- De er med stor vedholdenhed blevet mødt med opbyggelige grundtanker
- De har haft en stor egen drivkraft/motivation
- De er blevet synsmæssigt afklaret og har selv medvirket aktivt hertil
- De mestrer kompenserende strategier og programmer
- De har valgt et jobområde, som er foreneligt med deres synshandicap – hvor det nedsatte syn er blevet en styrke

Metoder – vores grundtanker

- Egenforståelse
- Rollemodeller
- Learning by doing
- Helhedsforståelse
- Individuel tilgang

Metoder

Rollemodeller



I samværet med andre bliver man klogere på sig selv, herunder får tro, mod og fokus på mulighederne frem for begrænsningerne

- **Hvem er rollemodellerne?**
 - Andre kursister og studerende
 - Medarbejdere med og uden synshandicap
 - Undervisere med og uden og synshandicap
 - Besøg udefra – herunder virksomhedsledere

Metoder

Learning by doing



På træningsbanen får man prøvet sig selv af – bliver tacklet, skyder ved siden af og opdager, at andre regner med ind – man er en del af et fællesskab – et led i en kæde.

- **Fra teori til praksis – praksis til teori**
- **Integreret del af dynamisk arbejdsplads**

Metoder

Helhedsforståelse og individuel tilgang



- Helbred, handicap, baggrund, erfaringer, sociale forhold, grundindstilling spiller samlet ind på ressourcerne
- Den enkelte støttes i med udgangspunkt i eget ståsted, egne kompetencer og egne mål at få lagt en individuel og realistisk plan
- Kursister og studerende får en hånd i ryggen efter behov og støttes hele vejen i at tage fuldt ansvar og ejerskab for egen afklaring, udvikling og plan
- 9 til 4 og 4 til 9

Praksis



- Forløb i Telehandelshuset i samarbejde med Institutet for Blinde og Svagsynede – et eksempel på succesfyldt samarbejde mellem offentlig og privat virksomhed.
 $2 + 2 = 5$ (job og fastholdelse)

Praksis

Afklaring – ‘På vej mod job’



- Afklaringsforløbet På vej mod job/uddannelse – 12 uger
60 borgere fra 20 forskellige kommuner
- Aldersspredning 19-58 år
- Med og uden erhvervserfaring
- Blindfødte, svagsynede, nyblinde, progredierende øjensygdomme
- Afklares til uddannelse, fleksjob, ekstern arbejdsprøvning, pension

Praksis

Erhvervsrettet opkvalificeringsforløb



- 22 igennem de seneste 5 år
- 75% går direkte i job eksternt eller i THH
 - Job i Telehandelshuset
 - Mødebookere, fundraisingphoner, uddannelsesassistent
 - Job eksternt
 - Nykredit, Movia, Roskilde Miljøcenter, DSB, Reebok, Mariehjemmene, Kbh. kommune, Dansk Flygtningehjælp
 - Forventningen er, at en del måske også vil bruge os som springbræt videre

”Ind ad døren”



- Uafklarede ift at være på arbejdsmarkedet med synshandicap
- Utrænede ift anvendelsen af synskompenserende strategier/arbejdsredskaber
- Ved ikke hvad de kan/ikke kan !
- Uklar arbejdsidentitet
- Urealistisk +/- ift jobmål
- Kan måske basale IT-færdigheder, men uden færdigheder og rutine i Officepakken
- Manglende kendskab til sociale spilleregler på en arbejdsplads
- Begrænset forståelse for kundeservice begrebet
- Usikre på hvem er jeg og hvad kan jeg med mit nedsatte syn

”Efter forløb i Telehandelshuset”

- Større accept af synshandicap
- Jobparat med konkret jobperspektiv
- Erfaring med at være på arbejdsmarkedet, som et menneske med synshandicap
- Mestrer synskompenserende hjælpemidler i arbejdssituation
- Personlig og social kompetent
- Faglig kompetent indenfor IT, salg og kommunikation
- Opnået dybere forståelse af virkemidler i egen kommunikation
- Fået boostet sit selvværd og sin selvtillid

Hvor er vi nu?

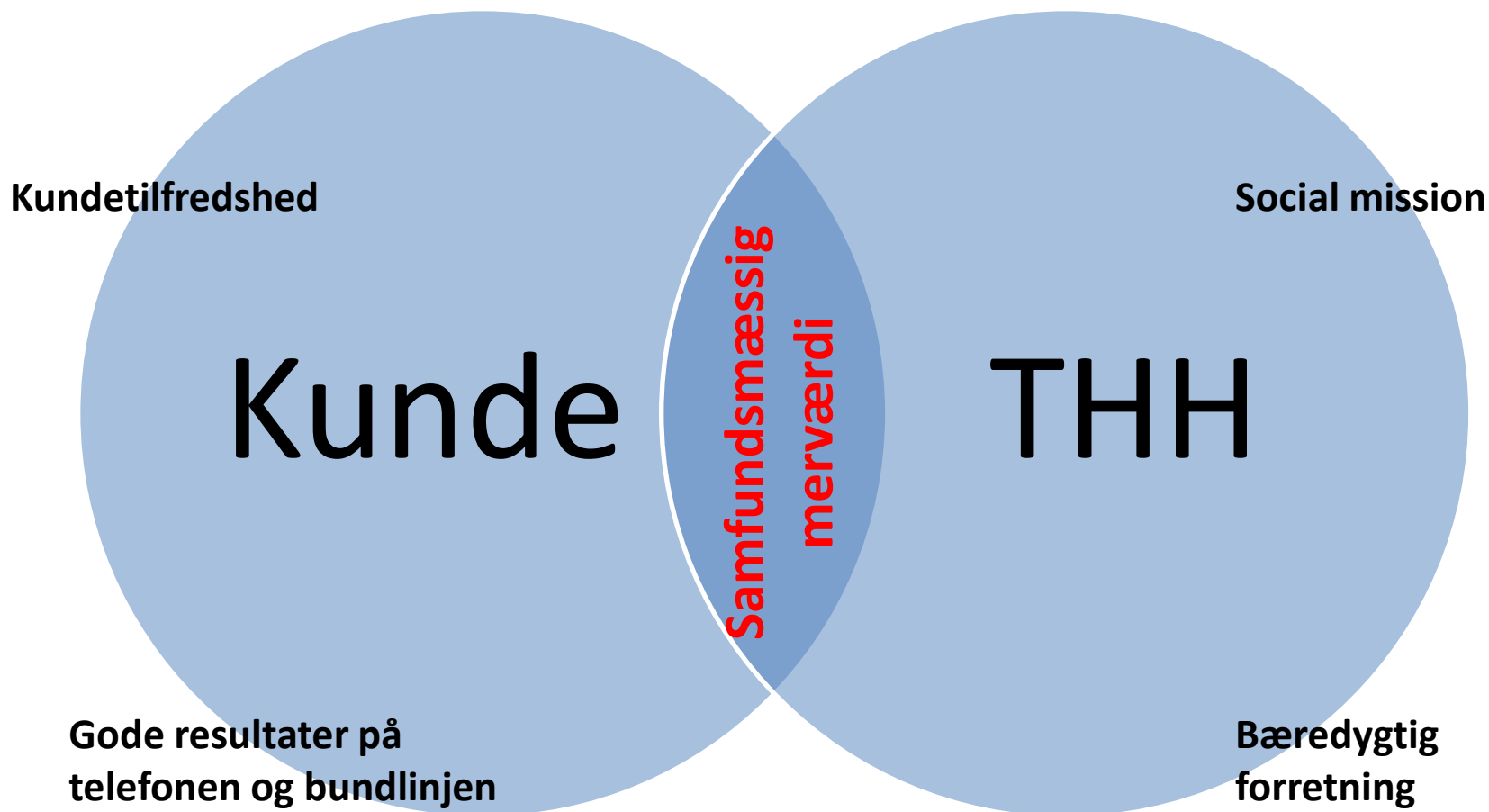


Vi er i vækst og har gjort alle dele af virksomheden økonomisk bæredygtig

2012-2014 øget omsætning med 70 %

Har fordoblet antallet af medarbejdere på telefonen

Har rustet virksomheden til yderligere vækst (lejemål, IT etc.)





Spørgsmål?

Connie Hasemann

ch@[telehandelshuset.dk](mailto:ch@telehandelshuset.dk)

tlf. 39400109

www.telehandelshuset.dk