

Med Herning Kommunes Erhvervsløfte har vi forpligtet os til at levere service af høj kvalitet.

Dette indebærer:

1. En forståelse af, at service er, når vi i fællesskab og sammen med virksomhederne stræber efter at finde de bedst mulige løsninger
2. At vi vedholdende udvikler en tillidsfuld, tværgående samarbejdskultur

Vores serviceforståelse er defineret af tre principper, som guider vores arbejde.

Når vi servicerer virksomheder i Herning Kommune, er vi

HJÆLPSOMME

Det betyder

- at alle henvendelser mødes med en imødekommende og venlig samt præcis kommunikation og vejledning om forløb og proces
- at vi er nysgerrige og proaktive og sætter os ind i virksomhedernes ønsker og behov. Vi sikrer, at henvendelser videreformidles og gribes af rette afdeling.
- at vi tænker løsningsorienteret, og når der er brug for det, bringer nye ideer og metoder i spil, for at kunne imødekomme virksomhedernes behov på den bedst mulige måde

Når vi servicerer virksomheder i Herning Kommune, sikrer vi

HELHEDEN

Det betyder

- at vi sikrer en løsningsorienteret og effektiv sagsbehandling for virksomhederne ved at koordinere vores arbejde på tværs og sørge for, at alle relevante parter bliver inddraget
- at vi giver hinanden forudsætning for at yde god service ved at støtte og hjælpe hinanden på tværs, sådan at virksomhederne oplever en sammenhængende og koordineret service
- at alle har et relevant kendskab til hinanden og hinandens arbejdsområder, så vi kan sætte de rette medarbejdere sammen med virksomhederne

Når vi servicerer virksomheder i Herning Kommune, sørger vi for

AT FØLGE OP

Det betyder

- at vi sikrer, at vi kvitterer hurtigt og personligt på alle henvendelser og anmodninger fra virksomheder og besvarer dem inden for en rimelig tidsramme
- at vi giver relevante statusopdateringer og tilbagemeldinger til virksomhederne omkring deres henvendelser eller sager
- at vi sikrer, at virksomheden ved, hvad vores forventninger er til den videre proces

