

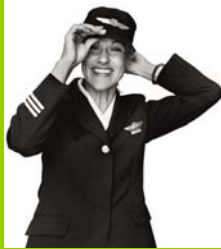
# SAS Sverige Certifikatet

Promise-dagen 2008

**Andreas Binz**  
SAS Scandinavian Airlines Sverige AB



# SAS Sverige Certifikatet



## Scandinavian Airlines i Sverige

*Produktion och försäljning i Sverige*

**2007**

6,5 miljoner passagerare

57 destinationer

39 flygplan

2000 medarbetare, varav 1350 flygande

*Andreas Binz*

HR-specialist och projektledare



# SAS Sverige Certifikatet



## Bakgrund

- Ny marknadssituation
- Stort avstånd mellan flygande och administration
- Medarbetarinitiativ från Marknadsrådet.



# SAS Sverige Certifikatet



## Bakgrund

- Ny marknadssituation
- Stort avstånd mellan flygande och administration
- Medarbetarinitiativ

## Syfte

- Öka engagemanget och **delaktigheten**
- Höja den generella **kunskapsnivån**



# SAS Sverige Certifikatet



## Bakgrund

- Ny marknadssituation
- Stort avstånd mellan flygande och administration
- Medarbetarinitiativ

## Syfte

- Öka engagemanget och **delaktigheten**
- Höja den generella **kunskapsnivån**

## Mål

- Bidra till ökad kundnöjdhet, lönsamhet och motivation genom att knyta samman strategier med medarbetarnas vardag.
- Ge SAS Sverige ett gemensamt språk inför framtiden.



# SAS Sverige Certifikatet

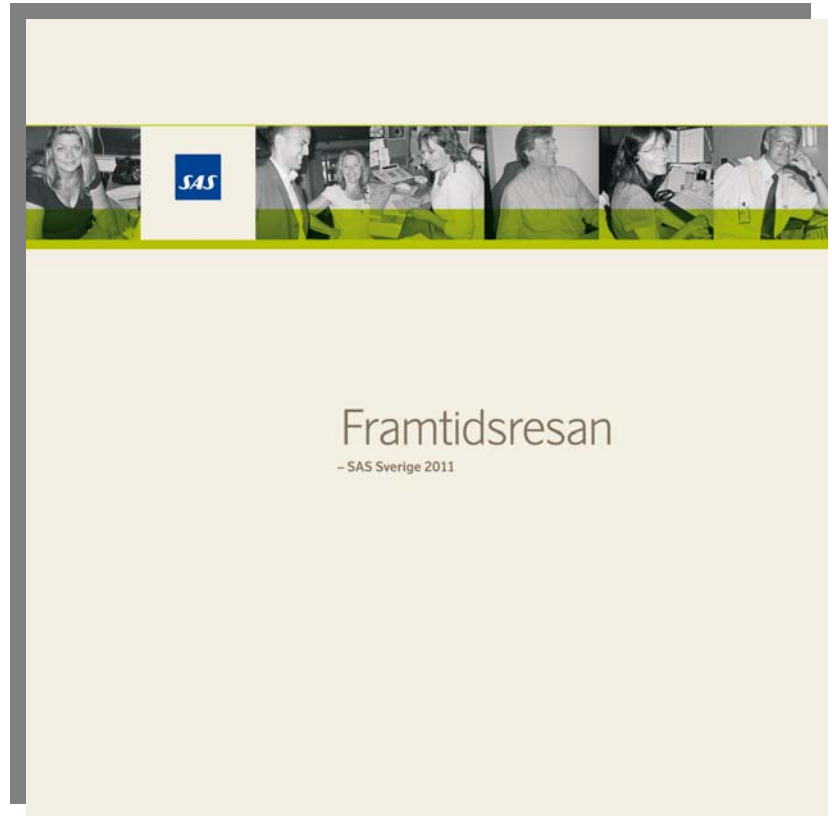


## 1. Framtidsresan

SAS Sveriges strategier till 2011

*Avgångshall, pass, destination, resväskan*

*Reflektionsövningar*



# SAS Sverige Certifikatet

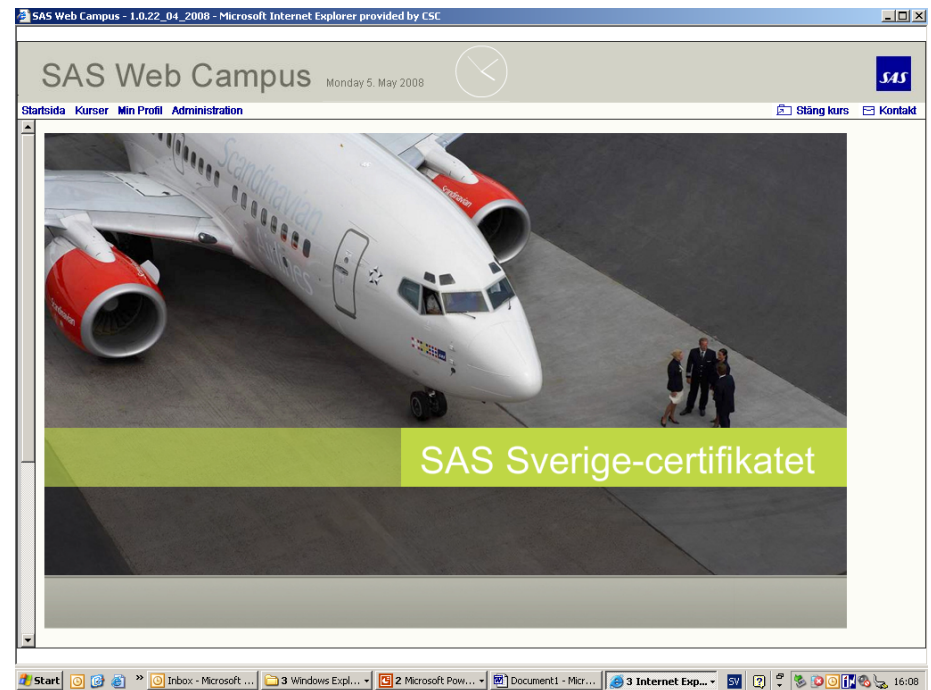


## 1. Framtidsresan

SAS Sveriges strategier till 2011  
*Avgångshall, pass, destination, resväskan*  
*Reflektionsövningar*

## 2. SAS Sverige Certifikatet

E-learning-modul (4h)  
*Verksamheten ur ett kundperspektiv.*  
*Fakta, frågor, reflektioner, simuleringar*



# SAS Sverige Certifikatet



## 1. Framtidsresan

SAS Sveriges strategier till 2011  
*Avgångshall, pass, destination, resväskan*  
*Reflektionsövningar*

## 2. SAS Sverige Certifikatet

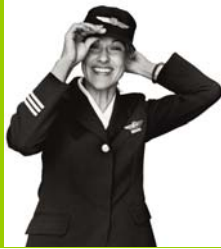
E-learning-modul (4h)  
*Verksamheten ur ett kundperspektiv.*  
*Fakta, frågor, reflektioner, simuleringar*

## 3. SAS Sverige Certifikatet

Tvärfunktionell workshop (4h)  
*Dialog, reflektioner, frågor & svar, idéer*



# SAS Sverige Certifikatet



- 1. Framtidsresan**  
SAS Sveriges strategier till 2011  
*Avgångshall, pass, destination, resväskan*  
*Reflektionsövningar*
- 2. SAS Sverige Certifikatet**  
E-learning-modul (4h)  
*Verksamheten ur ett kundperspektiv.*  
*Fakta, frågor, reflektioner, simuleringar*
- 3. SAS Sverige Certifikatet**  
Tvärfunktionell workshop (4h)  
*Dialog, reflektioner, frågor & svar, idéer*
- 4. Walk a mile in my shoes**  
*Prova en kollegas vardag*
- 5. Marknadsrådet SAS Sverige**  
*Från idé till verklighet*





# DEMO

# SAS Sverige Certifikatet



## Resultat: E-learning-modulen

- E-learning passar målgruppen
- Interaktiviteten uppskattades mycket
- Överraskade över kvaliteten i utbildningen
- Relevant och nyttig kunskap
- Bra introduktionskurs på köpet
- Materialet används för andra segment. t.ex. agenter.



# SAS Sverige Certifikatet



## Resultat: E-learning-modulen

- E-learning passar målgruppen
- Interaktiviteten uppskattades mycket
- Övriga överraskade över kvaliteten i utbildningen
- Relevant och nyttig kunskap
- Bra introduktionskurs på köpet
- Materialet används för andra segment. t.ex. agenter.

## Utmaningar och lärdomar

- Många kockar i soppan
  - Interna leverantörer
  - Informatörer
- Innehållet påverkas av omvärlden
- Utbildningens längd



# SAS Sverige Certifikatet

Har ni några frågor?



Tack och **välkommen ombord!**

