

## Ansökan Enhetschef Västra Götalands bostadsförmedling

Under mina år inom GEKÅS la jag grunden till mitt ledarskap. Där lärde jag mig att kunden måste få vara central och att ett tydlig och framförallt inkluderande ledarskap är avgörande för när vi tillsammans vinner framgång och skapar lönsamma kundrelationer.

Att ha jobbat i olika branscher, som också befunnit sig i olika faser av förändring, har givit mig god träning i att vara sann och kvicktänkt, såväl som ödmjuk och lyhörd. För att kunna förändra invanda arbetssätt krävs ofta en förändring i attityd i första steget, något som jag har mycket stor erfarenhet av att jobba med. I min roll som kundservicechef på Partille Bostäder förflyttade jag kundserviceavdelningen från en passiv mottagare av felanmälanärenden, utan tydlig kundservice, till en strategisk funktion som löste många av kundens problem.

Mina drivkrafter har alltid varit nyfikenhet, respekt, omtanke och målmedvetenhet men också en vetgirig frågvishet. Jag vill förstå! Jag vill förstå för att leda, lösa problem och implementera beslut på rätt sätt. Med samma vetgirighet vill jag alltid veta hur processer och rutiner ser ut. Men jag är också intresserad av att veta vad rutinerna ska åstadkomma och varför vi har dem. Behöver de ändras, så gör vi det tillsammans, med stöd i allas kompetenser, perspektiv och idéer. Då kommer vi bättre att förstå hur rutinerna och riktlinjerna ska användas och självklart är jag ständigt med för att se till att vi hamnar i linje med värderingar, mål och fattade beslut.

Jag har god erfarenhet av att sätta en enhetlig struktur för kundmöten, att följa satta mål och att genomföra uppföljning. Detta var något som jag drev och skapade från grunden under mina år i IT branschen. Vidare har jag en mycket god kommunikativ förmåga och ser att en genuin kundservice är en självklar del i varje kundmöte, där vi tar ansvar för vad vi lovar, är professionella i kontakten med kunden och där vi tydligt visar att vi är intresserade av en långsiktigt hållbar kundrelation.

Jag har lätt för att arbeta självständigt, men trivs bäst i grupp där vi tillsammans kan komma fram till de bästa lösningarna. Att jobba tillsammans med kollegor med samma mål och liknande utmaningar skulle trigga mig.

Jag söker mig till roller där mitt sätt att se en helhet och min förmåga att driva förändring kommer till nytta. Där jag genom mitt inkluderande och situationsanpassade ledarskap, tillsammans med min grupp och mina kollegor, kan skapa lönsamma kundrelationer. Jobbet som enhetschef på Västra Götalands Bostadsförmedling tror jag är en sådan roll.

Med vänlig hälsning Lisa