

FREMTIDENS MEDARBEJDER I FINANSSEKTOREN



INDLEDNING

Finanssektorens Arbejdsgiverforening (FA) har taget et kig ud i fremtiden for at se nærmere på de toneangivende tendenser, der påvirker arbejdsgivernes krav til medarbejdernes kompetencer. Der er ingen tvivl om, at der fortsat vil blive stillet meget høje kompetencekrav til medarbejderne i pengeinstitutter, forsikrings- og pensionsselskaber, realkreditinstitutter og andre virksomheder i den finansielle sektor.

Hvad er anderledes i fremtiden?

På baggrund af en interviewundersøgelse blandt FA's medlemsvirksomheder præsenterer pjecen "Fremtidens medarbejder i finanssektoren" nogle af de kompetencer, som FA vurderer som vigtige 3-5 år ude i fremtiden. Det betyder ikke, at alle de kompetencer, som medarbejderne har i dag, ikke bliver ved med at være vigtige. Men det betyder, at der opstår nye kompetencekrav til medarbejderne, og at velkendte kompetencekrav skærpes yderligere fremover. Det er denne fremadrettede udvikling, der er fokus på i denne pjece.

Faglige og personlige kompetencer

Medarbejdere i finanssektoren er kendetegnet ved et højt uddannelsesniveau, og de har fagligheden i orden. Det skal de blive ved med. Men det er ikke kun faglige kompetencer, der er vigtige. Medarbejdernes personlige kompetencer og deres måde at arbejde på er lige så vigtige. Medarbejderne skal fx være omstillingsparate og kunne skabe gode relationer til kunder og samarbejdspartnere.

Uddannelserne og virksomhederne skal tiltrække de rigtige

Det er vigtigt for udviklingen i finanssektoren, at fremtidens medarbejder har de rette kompetencer. Derfor er det afgørende, hvem der optages på uddannelser, som er rettet mod finanssektoren, og hvad elever og studerende lærer, mens de uddanner sig. Det er også afgørende, hvilke kompetencer virksomhederne i den finansielle sektor lægger vægt på, når de rekrutterer nye medarbejdere og efteruddanner allerede ansatte.

Fleksibelt uddannelsessystem

Kompetencekravene til medarbejderne i finanssektoren ændrer sig løbende. Derfor er det vigtigt at få et mere fleksibelt og agilt uddannelsessystem, som kan reagere hurtigt på skiftende kompetencebehov. Det indebærer flere sammenhænge og overgange mellem offentlige og private uddannelser og mellem finansielle og ikke-finansielle uddannelser.

TEKNOLOGISK UDVIKLING OG DIGITALISERING

Finanssektoren hører til et af de områder, hvor den teknologiske udvikling inden for it og digitalisering fylder meget og vil gøre det i endnu højere grad fremover.

Udbredelsen af nye teknologiske løsninger fører til nye produkter og ydelser som fx apps og videomøder. Udviklingen ændrer kundernes forventninger til hurtig respons, fleksibilitet og muligheder for selvbetjening.

Den teknologiske udvikling påvirker også arbejdsmetoderne i virksomhederne. Flere og flere funktioner automatiseres, papiret forsvinder og tempoet øges. Medarbejderne skal indarbejde nye rutiner, og computeren er et centralt redskab i alle typer job.

Medarbejderne skal være fortrolige med at anvende videomøder, chat o.lign. i mødet med kunden. De skal give kunden en god oplevelse og skabe en god relation, selvom kunden ikke er fysisk til stede i samme lokale.

Udvikling og anvendelse af it smelter i højere grad sammen med det at drive forretning. Det øger behovet for medarbejdere med en kombination af kompetencer inden for it, forretningsforståelse og viden inden for finans- eller forsikringsområdet.

Fremtidens medarbejder

- har kompetencer inden for moderne digital og virtuel kommunikation i rådgivning af kunden
- kan kombinere it, forretningsforståelse og finans- eller forsikringsområdet
- er i stand til at multitask i det daglige arbejde

MERE LOVGIVNING FRA DANMARK OG EU

I de seneste år har der været et boom i nye regler og love, som hele finanssektoren har kunnet mærke. Folketinget vedtager nye nationale love, som påvirker finanssektoren, og der kommer mere og mere lovgivning fra EU, som implementeres i Danmark.

Lovgivningen medfører, at flere medarbejdere arbejder med administrative og juridiske opgaver. Samtidig medfører de mange love og regler, at der strammes op på rådgivning, kompetencer og produktudvikling. Der indføres også mere kontrol i virksomhederne og flere processer systematiseres.

Mere lovgivning medfører behov for høj reaktionsevne og oprustning i stabsfunktionerne i form af mere specialiserede kompetencer inden for økonomi og jura.

Medarbejderne skal være hurtigere til at tilegne sig nye regler og forretningsgange og have overblik i mødet med kunden. Det kræver gode indlæringssevner og omstillingsparathed.

Fremtidens medarbejder

- er specialiseret
- er forandringsparat
- har god indlæringssevne

MERE OPLYSTE OG KRITISKE KUNDER

Kunderne bliver mere oplyste, kritiske og bevidste om deres rettigheder som forbrugere.

Kunderne forventer, at "dagligdagsopgaver" kan ordnes hurtigt og nemt på alle tidspunkter af døgnet og tager gerne nye selvbetjeningsløsninger til sig. Det gælder særlig privatkunder, men også erhvervs kunder vil efterspørge selvbetjeningsmuligheder i højere grad. Kunderne vil også forvente at kunne holde møder uden for de traditionelle åbningstider.

Medarbejdere i kundeorienterede funktioner skal have fagligheden i orden og have endnu bedre evner til at formidle den til kunden end i dag. Fagligt skal de kunne matche kunden og give noget ekstra.

Medarbejderne skal kunne sætte sig i kundens sted, have empati og tænke helhedsorienteret. De skal kunne fornemme og forstå kundens behov og kunne se og undersøge, om der er flere behov, som virksomheden kan hjælpe kunden med at få opfyldt.

Relationsskabende egenskaber er vigtige for at kunne etablere den gode relation til kunden og give kunden en god oplevelse. Medarbejderne skal være udadvendte og tillidsvækkende.

Fremtidens medarbejder

- kan yde helhedsorienteret rådgivning
- er fleksibel i forhold til tid og sted
- er relationsskabende i kundekontakten

INTERNATIONALE KUNDER, SAMARBEJDSPARTNERE OG KONKURRENTER

Særligt større eller tværnationale virksomheder i finanssektoren mærker den øgede internationalisering direkte, men andre virksomheder er også påvirket.

Internationalisering mærkes ved, at kunderne - særligt erhvervskunderne - opererer på tværs af grænser, og at samarbejdspartnere og konkurrenter kan være fra andre lande. Derudover kommer meget ny lovgivning fra EU.

Medarbejderne skal have større kulturel forståelse og være gode til sprog og samarbejde på tværs af landegrænser. Medarbejderne skal have et internationalt mindset, være mobile og kunne tænke sig ud af danske forhold.

Fremtidens medarbejder

- behersker engelsk som arbejdssprog
- har international forståelse

RENTABILITET OG EFFEKTIVITET I FORRETNINGSUDVIKLINGEN

I fremtiden vil produktudvikling og rådgivning i højere grad tage udgangspunkt i kundens behov. Alle medarbejdere skal have større kunde- og forretningsforståelse. Der bliver mere fokus på, at alle skal have sans for, hvad der skaber værdi for virksomheden.

Mange produktionsfunktioner vil forsvinde som følge af automatisering, og tempoet bliver højere samtidig med, at der vil være hurtigere og mere effektive processer og arbejdsgange generelt. Der skal tages hurtigere beslutninger, så kundens ønsker eksekveres hurtigere.

Medarbejderne skal være mere effektive. De skal arbejde mere struktureret og disciplineret. De skal have høj faglighed, som skal holdes ved lige. De skal have gode samarbejdsevner og være tværfaglige team-playere.

Fremtidens medarbejder

- er kompetent inden for procesforståelse og -optimering
- er en team player
- har forretnings- og kundeforståelse
- kan arbejde tværfagligt

FA FINANSSEKTORENS
ARBEJDSGIVERFORENING



Finanssektorens Arbejdsgiverforening

Finanssektorens Hus
Amaliegade 7
1256 København K
Telefon 3391 4700
fa@fanet.dk
www.fanet.dk

Juni 2013