



Medlemstelefon i TINE

Telefon nr. 815 02 000

I desember startar den nye medlemstelefonen i TINE opp. Her er ei orientering om kva det går ut på.

1. Kva er ein medlemstelefon og kva kan ein få hjelp til der?

Medlemstelefonen er ein telefon mjølkeprodusentane kan ringje og treffe ein rådgjevar som kan hjelpe med nærare definerte oppgåver pr. telefon. Medlemstelefonen er arenaen for kjappe spørsmål og svar, det er ikkje ein telefon for fagleg rådgjeving.

Aktuelle spørsmål/problemstillingar :

- Brukarstøtte for eigenregistratorar til HK
- Innrapportering av opplysningar med 7 dagar rapporteringsfrist i HK
- Tinging av øyremærke
- Påmelding på kurs, møte, vassprøve m.m.
- Tinge ekstraprøve
- Start/stopp i mjølkeleveranse - tørrperiode
- Får ikkje svar hjå rådgjevar
- Gje svar på ulike spørsmål eller formidle kontakt med rette vedkomande innan TRM/TINE dersom bonden treng rådgjeving el ynskjer svar på andre spørsmål
- Sende skjema, HK-lister m.m. pr e-post el post

2. Kvifor medlemstelefon?

Mål:

- Sikre at mjølkeprodusentane får svar, at event. meldingar vert handterte effektivt.

TRM i TINE Meieriet Nord har hatt ordning med medlemstelefon og har særst gode erfaringar gjennom fleire år. Mjølkeprodusentane er nøgde og arbeidsdagen til rådgjevar vert meir effektiv. No vert det innført i resten av landet med unnatak av TMS.

3. Korleis vert medlemstelefonen organisert?

Det vert eit felles telefonnummer for regionselskapa : 815 02 000. Både TRM og TINE Produsentavrekning vert å finne på same nummer. Når ein ringjer 815 02 000 møter ein ei røyst som gjev følgjande melding etter velkomsthelsing og ein TINE-trudelutt :

Tast 1 for TINE Rådgiving

Task 2 for TINE Produsentavrekning

Medlemstelefonen er open måndag - fredag mellom kl 08 – 15.30. Stengd på "raude dagar" i kalendaren. 2 rådgjevarar er på vakt i opningstida. Om begge er opptekne får ein melding om kø, og at ein enten kan vente på svar eller sende e-post til medlem.vest@tine.no . Om ein vel å vente og vaktene framleis er opptekne, får ein ny melding om 30 sek. om e-post og tast 1 om vakta skal ringje deg oppatt. Om ein likevel vel å vente og vaktene framleis er opptekne, kan ein hamne på medlemstelefonen i ein annan region.