

«Hendene over hodet»-dager Hvor mange har du?

Har du noen gang reflektert over hvor dumt det ville sett ut hvis en gullmedaljevinner hadde stått øverst på pallen med en likegyldig holdning? Forventer vi ikke nettopp den stoltheten som vi ser ved at hendene løftes over hodet, smilet er bredt og hodet høyt hevet? Hvor ofte er du stolt over det du gjør og tillater deg å løfte hendene over hodet og feire?

Kanskje er du en «finn 5 feil»-type? Som i stedet for å se hva du og dine medarbeidere oppnår heller leter etter hva som kunne vært gjort annerledes og bedre?

FRA KLAGE/ORDREKONTOR
TIL SERVICESENTER

Per Olsen var leder på andre året for et servicesenter med seks ansatte. Alle i avdelingen hadde vært ansatt i over syv år i selskapet og Per hadde selv avansert fra medarbeider til avdelingsleder. Servicesenteret tok imot henvendelser vedrørende bestillinger, mangler, reklamasjoner og priser. Nå ønsket selskapet at servicesenteret skulle gå fra klage/ordrekontor til en mer selgende avdeling som skapte mersalg ved å informere om nyheter og dermed skape interesse og mer penger i kassa.

Innvendingene fra avdelingen var mange. De hadde et opplegg som fungerte, de var ikke selgere, det var ikke lett å ta imot klage det ene øyeblikket for så å selge det neste. Her var det lett å finne argumenter for at dette ikke skulle la seg gjøre. Derfor ble en ekstern coach koblet inn fra ledelsen for å bistå avdelingen. Det fremkom raskt at Per var en nøkkelperson i avdelingen. Alle viktige avgjørelser gikk via ham og Per var stolt av at



han hadde full kontroll og oversikt. Når Per ikke var tilstede gikk avdelingen litt i stå og medarbeiderne ble frustrerte over hans fravær. Kundene

oppfattet ikke servicesenteret som serviceorientert, men mer som et rent ordremottak.

Hvordan skape «hendene over hodet»-dager? Hvordan få den enkelte og avdelingen til å oppleve at de står øverst på seierspallen og mestrer i en situasjon som dette?

EIERSKAP

Eierskap er et nøkkelord for god ledelse og det krever en coachende lederstil som bl.a. betyr at lederen gir større ansvar og klare tilbakemeldinger til hver enkelt medarbeider. Slik opplever de eierskap til sin egen situasjon, sin jobb og sine resultater. For å oppnå dette må leder stole nok på seg selv til å tørre å delegere. En måte å jobbe med viljen til å slippe kontrollen, er ved å ta ideen fra et prinsipp ut til muskler og handling via gode spørsmål og refleksjoner som de nedenfor:

- Hva skal til for at du kan akseptere at det er viktig å delegere/slippe kontrollen?
- Hva innebærer det å forstå/akseptere at det er viktig å delegere/slippe kontrollen?
- Hvordan akseptere du at det vil gjøre det lettere for deg ved å delegere/slippe kontrollen?
- Og hvordan akseptere du at det vil gjøre det bedre for dine medarbeidere?

- Og når du aksepterer dette, hva er du da overbevist om som støtter oppunder dette?
- Hva tror du virkelig på når det gjelder å delegere/slippe kontrollen?
- Og når du er overbevist og tror på dette – hvilke avgjørelser er du da villig til å ta?
- Så når du nå tar disse avgjørelsene – hvordan opplever du det?
- Hva tenker, hører, ser, føler du?
- Hvilken følelse gir det deg å forstå, akseptere og beslutte at du nå delegerer og slipper kontrollen?

NOEN MÅ FIKSE DETTE!

«Noen må fikse dette». «Ingen gjør det de skal her». «Hadde det ikke vært for... ville alt vært så mye bedre», var uttrykk coachen hørte fra medarbeiderne i avdelingen under de innledende samtale. Videre ble det gitt kraftig uttrykk for hva de ikke ville gjøre. Det var blant annet å bli selgere.

Når du nå vet hva du ikke vil gjøre og hva som ikke fungerer – fortell meg da om hva som vil fungere og hvordan du vil møte nye direktiver fra ledelsen? Hva skal tilrettelegges for at avdelingen kan bli mer salgsorientert? Hva trenger du for å skifte ditt fokus? Hvordan kan du bidra til at avdelingen utvikler seg? Hva skjer hvis dere skifter fokus? Hva skjer hvis dere ikke skifter fokus? Hva skjer ikke hvis dere ikke skifter fokus?

Forvirret? Det er noe av ideen... Ved å stille spørsmål fra alle vinkler smuldrer gamle rammer og overbevisninger opp og gir plass for nye tanker, ideer og gode overbevisninger. Når fokus er endret og medarbeiderne villige til å tenke annerledes og nytt er det viktig å skape eierskap for prosessen i alle ledd og sette opp milepæler for suksess.

VI SKAL SKAPE NORGES INDUSTRIEVENTYR!

Ona fyr av Ingebrigt Steen Jensen er en bok mange av oss har lest hvor begrepet Big Hairly Goals blir introdusert. Et micro elektronikkfirma som ble etablert i 1986 turte helt fra starten å sette «Store Hårete Mål». Rundt år 2000 satte hele firmaet i fellesskap opp de store hårete

målene for de neste ti årene som en kombinasjon av drømmer og realitet. Alle gikk helt inn i modusen på å «tygge og smake» på målene og se dem klart for seg. Svulstige ordtak som «Vi skal skape Norges Industrieventyr» ble definert. Etter at målene var satt ble milepælene definert basert på konkrete kriterier som antall og kroner. Det ble regnet ut hvor mye man hadde til feiring per ansatt ved hver milepæl og det ble gitt forslag til hvordan bruke pengene, som så ble stemt over. Dette resulterte i en ti års plan som ble hengt på et tydelig sted i lokalene som definerte milepælene, tidspunkt og resultatet (rebusløp i limousiner, gourmetmiddag med overnatting på Studentehytta, turer til svenskekysten, København/Tivoli, Skottland/whisky mm). Og selvsagt var alle i selskapet med både på hele prosessen og alle belønningene.

I tillegg til dette var selskapet også svært opp-tatt av den spontane hverdagsfeiringen. Skipsklokka var ofte i bruk og champagnen med en micro-slurk til hver fløt gjerne flere ganger i måneden. Når kontrakten var i havn, lanseringen av nytt produkt en realitet, eller et produkt ferdigstilt ble det ringt i klokken og forventet at samtlige medarbeidere slapp det de hadde i hendene umiddelbart for et par minutters feiring der og da.

Selskapet hadde selvsagt de tradisjonelle feiringene som julebord, hagefest og strategisamlinger. Det uvante her var at alle ansatte var tilstede på strategisamlingen og ikke bare ledelsen. Selskapet ble i slutten av 2005, med 120 ansatte, kjøpt opp av et amerikansk selskap for 200 millioner dollar.

INFORMASJON OM VÅRE TJENESTER
ER EKSTRA SERVICE!

Servicekontoret gjorde en del smågrep som i etterkant ble definert som suksessfaktorer. De omhandlete slik at de ikke konstant satt på samme plass til alle samtaler og dermed ankrer inn tilstander spesielt etter en klagetelefon. Ved klager reiste medarbeider seg opp og stod ved et rundt bord mens hun håndterte kunden. Det gjorde at hun

var i salgsmodus når hun igjen satte seg ned på sin egen plass. Informasjon om produkter ble definert som en ekstraservice for kunden fremfor pushing av produkter. Mål og milepæler ble definert i fellesskap og gjort synlige ved at fargerike baller ble plassert i måleglass og feiring definert. Avdelingen lagde sitt eget manifest med hvordan de skulle fremstå internt og eksternt og denne ble hengt synlig for ansatte og kunder. Rolleavklaringer ble diskutert og tydelig definert slik at Per nå fremstår som en strategisk leder som går inn operativt ved behov og stoler på sine medarbeidere.

Når du når dine mål, dine milepæler og får feire disse på arbeidsplassen er sannsynligheten stor for at du også kommer hjem med hendene over hodet. Du tar med deg gleden, stoltheten og humøret og smitter din familie. Gode ringvirkninger skapes.

Hvordan kan du sørge for å feire dine milepæler og ha flere «hendene over hodet»-dager?

I neste nummer av InnkjøpsNytt skal vi se på hvordan du kan sette pris på øyeblikket. *



Lene Fjellheim, daglig leder og coach i CoachTeam as. Hun har spisskompetanse innen salg, relasjonsbygging og kundebehandling, og er foredrags- og kursholder innen bl.a. coaching, kommunikasjon, salg, målsetting og motivasjon i tillegg til coaching av grupper og individer.

Les mer på: www.coachteam.no eller kontakt Lene på lene@coachteam.no

V I T R Y K K E R
D E T T E B L A D E T !

1 Maza Miesnieku Gt.
Rīga LV-1050, LATVIA
Tel +3717357300
Fax: +3717357304
e-post: info@conceptmedia.lv

Styreplan
for det profesjonelle styret

IT-verktøyet som sikrer kvaliteten i styrets arbeid og utviklingen av styrets kompetanse. Styrets årsplaner, saksdokumenter og protokoller med mer er tilgjengelig over internett sikkert og effektivt.

Styreplan løser styrets og administrasjonens behov med hensyn til:

- Planlegging
- Gjennomføring
- Dokumentasjon
- Kommunikasjon

www.styreplan.no epost [salg@styreplan.no](mailto: salg@styreplan.no) telefon 22 95 80 56 mobil 90 96 72 44