

NÅR MEDARBEJDERUDVIKLING SKABER VÆKST PÅ 248 %

”Vi var vant til at kunderne stillede os spørgsmål, men det med at være nysgerrige på kunderne var svært. Salg var blevet et fy-ord, som vi prøvede at erstatte med andre ord”. Sådan beskriver Henriette Jensen fra Bluegarden den problemstilling, hun og hendes medarbejdere stod med, da der i forbindelse med en ny strategi og dermed større fokus på salg, skulle ændres ikke blot arbejdsbeskrivelser, men også adfærd, vaner og ikke mindst holdninger.

Henriette og hendes medarbejdere stod overfor en stor udviklingsopgave, de sammen skulle igennem, og det var ikke let: ”Jeg kontaktede Vibeke Heckmann, som jeg ved har hjulpet mange andre med at rykke sig – også i situationer, hvor man tænkte – wow, hvordan kan hun det?”, fortæller Henriette.

Vibeke arbejdede med Henriettes 73 medarbejdere over et 8 måneders forløb, fordi så stor en forandring ikke sker på et par timers workshop. Vibeke fortæller om de særlige fokusområder, hun har haft i forløbet: ”Det første vi kiggede på var rollebeskrivelser, for hvis man ikke kender sin rolle, hvordan skal man så vide hvornår man er en succes? Samtidig har det været afgørende med en leder, der både før, under og efter forløbet er en god rollemodel, motiverer og holder fast i målet. Det har Henriette været fantastisk til,” siger Vibeke om starten på de store forandringer.

Tillid, ærlighed og integritet

Når man skal ændre på menneskers vaner og adfærd kræver det ifølge Vibeke tre ting: gensidig tillid, ærlighed og integritet. Det er nøgleordene, som giver Vibeke mulighed for at komme helt tæt på og flytte det enkelte menneske, for på den måde at flytte hele teamet.

Vibeke kommer med en solid erhvervsbaggrund, men hun arbejder også intuitivt: ”Målet er klart og tydeligt, men vejen dertil er forskellig fra møde til møde og afhænger af de mennesker, der er i rummet. Jeg arbejder meget direkte med deres adfærd, holdninger og kropssprog. Jeg er bare et menneske, så jeg er ærlig og oprigtig, når jeg møder andre. Samtidig er integriteten afgørende: Jeg giver plads til forskellighed og går ikke længere end hvad der er okay for den enkelte”, siger Vibeke om hendes tilgang til opgaven.



Husk de gode historier

Henriette har gjort sig mange erfaringer undervejs og fortæller bl.a. om sit eget ansvar for udviklingen: "Hvis jeg tager ansvar, så kan vi ændre det. Sammen er vi stærkest, og når vi husker at fortælle hinanden de gode historier, så bliver vi bedre til at motivere hinanden. Derfor skal det være et emne på hvert eneste morgenmøde".

Hele forløbet har givet en stor forandring for medarbejderne enkeltvis, men især som team. Deres holdning og adfærd har ændret sig markant henimod strategiens mål om at sælge mere og spørge ind til kunderne.

Holdningen til salg blandt medarbejderne har i høj grad ændret sig. Salg er nu en god kundeoplevelse og medarbejderne udtrykker at de har set lyset i salg, er blevet mere rummelige og har udviklet sig. De kan faktisk lide at sælge nu og synes de gør det på en god måde og med kundernes bedste i fokus. Samtidig bliver den enkelte målt mere på sin performance og interessen for budgetmålene er blevet stor.

Resultatet af det omfattende forløb viser sig tydeligt i tallene:

- NPS er på halvandet år steget med 9 procentpoint.
- På et år er antallet af salgslogs (de gange en medarbejder har forsøgt at sælge noget) steget med 86 %.
- Omsætningen er på et år steget med 248 %.

Sådan griber du en stor udviklingsopgave an

Vibeke giver her tre konkrete råd, til hvordan du får succes med at starte en stor udviklingsopgave:

- 1) Du – og virksomheden – skal ønske oprigtig udvikling. Der må ikke være skjulte dagsordner fra ledelsen, hvis du skal lykkes med opgaven.
- 2) Tag hensyn til medarbejdernes forskelligheder. Der skal være plads til, at medarbejderne "flytter" sig på forskellige måder og i forskellige tempi.
- 3) De ansvarlige (interne som eksterne) skal blive knivskarpe sammen. De skal afstemme forventninger i forhold til: roller, samarbejde, mål, udbytte, handlingsplan, tidshorisont, ressourceforbrug og økonomi.

Fakta

Henriette Jensen er ansvarlig for Customer Care & BPO i Bluegarden, som er en af Danmarks mest udbredte virksomheder til håndtering af løn og HR-opgaver. Find mere information om Bluegarden på www.bluegarden.dk.

Vibeke Heckmann er selvstændig coach og konsulent, hun har mange års erfaring med at udvikle mennesker og hjælpe virksomheder til at skabe resultater. Bliv klogere på Vibeke på www.heckmann.dk.