



Veckans Coachtips #218, 23 januari 2015

Engagemang är allt - det ska vara enkelt att vara kund.

Tillbaka till dagens inspirationsföredrag med 80 medarbetare från ett framgångsrikt teknikföretag.

Svaret på en kortare övning var nästintill unisont. **Engagemang!**

Frågan löd: Vilka är våra framgångsfaktorer?

Ytterligare bara ett exempel på att produkten, organisationen, kvalitetssystemen, rutinerna - ja allt det "hårda", står sig slätt om inte människorna finns.

- Passion överträffar regler.
- Engagemang vinner över rutiner.
- Människa övertrumfar teknik.

Helt enkelt: Kultur äter struktur till frukost. Ställ dig själv frågan (eller hellre, ta upp den på nästa möte på jobbet): *Vilka är våra framgångsfaktorer?*

Svaren kommer variera förstås. Det handlar både om struktur och kultur, men allt som oftast är övervägande del sammankopplat med kultur.

Det mjuka: möten med kunden, kommunikationen, engagemanget, service, inställning...

Vilka är nyckelfaktorerna?

Jag vill inte på något sätt underskatta bra rutiner, regler och fina system. Så länge rutiner, regler och system *stödjer "affären" och ger kundnytta*. Onödiga, komplexa och t o m helt idiotiska rutiner, regler och principers möts vi dock av emellanåt. Då sparkar i alla fall jag bakut!

Det ska vara enkelt att vara kund!

Här är några tankar från författaren, management-tänkaren Gary Hamel om vad som kännetecknar verksamheter som är steget före...

Viktiga kännetecken för proaktiva verksamheter

- Passion 35 %
- Kreativitet 25 %
- Initiativ 20 %
- Intellekt 15 %
- Hårt jobb 5 %
- Lydnad 0 %

Gary Hamel, The Future of Management (2007)