Skema 5.3

|  |  |
| --- | --- |
| Skema 5.3. | Faciliteringsguide til at udleve det strategiske værdigrundlag over for virksomhedens kunder – ledere |
| **Formål:** at give ledere forslag til, hvordan organisationens medarbejdere kan udleve det strategiske værdigrundlag over for virksomhedens kunder.  Det forudsættes, at det strategiske værdigrundlag allerede findes, og at det er implementeret i organisationen. Hvis ikke det er tilfældet, kan der hentes vejledning og inspiration til udarbejdelse af det strategiske værdigrundlag i afsnittet om strategisk understøttende værdisæt side 185 og i skema 5.6 på side 187.  Skema 5.7 på side 190 giver vejledning i, hvordan værdigrundlaget implementeres i organisationen. | |

| Trin | Faciliteringsguide | Aktivitet | Ansvarlig |
| --- | --- | --- | --- |
| **Formidling** | Overvej, hvordan medarbejderne skal informeres om den præsentation af strategien, der er udarbejdet til kunderne (skema 5.2).  Overvej, på hvilken måde kundernes vigtigste tilbagemeldinger skal formidles til mødedeltagerne.  Se evt. i kapitel 4 omhandlende formidling og formidlingskanaler. | Forberedelse af møde med medarbejderne. | Lederen af enheden. |
| **Forberedelse af adfærdsændring** | Overvej, hvilken adfærd der er vigtig at udvise over for virksomhedens kunder, og hvilken adfærd lederen selv må udvise for at være en god rollemodel.  Notér her: | Forberedelse af møde med medarbejderne. | Do. |
| **Møde** | Indkald medarbejderne til et møde, hvor de bliver præsenteret for følgende:  1. Hvordan de strategiske værdier kan blive gjort levende over for kunderne.  2. Hvilke overvejelser der er gjort for at ændre eller korrigere medarbejdernes adfærd, så den matcher værdierne i det strategiske værdisæt.  3. Eksempler på adfærd, hvor strategien udleves over for kunderne.  4. Hvordan medarbejderne fremover vil blive involveret i arbejdet med at udvise “værdiadfærd” over for kunderne.  5. Hvordan ledelsen vil følge op på, om medarbejderne udviser “værdiadfærd” over for virksomhedens kunder (for dette kan hentes inspiration i skema 5.4).  Forbered mødet i god tid, og send agenda til deltagerne (se afsnittet om strategiske møder på side 203). | Afholdelse af møde. | Do. |
| **Dialog** | Efter ovenstående præsentation tages der en dialog med medarbejderne, hvor de stilles følgende spørgsmål:  Hvad tænker I om mine overvejelser?  Hvordan synes I, de passer i forhold til den kontakt, I hver især har med kunderne?  Hvor bliver det nemt?  Hvor ser I vanskeligheder?  Hvad skal vi yderligere være opmærksomme på? | Dialog med medarbejderne på ­mødet.  (Se kapitel 4 side 138). | Do. |
| **Proces** | 1. Bed medarbejderne om at gå sammen i mindre grupper eller parvis og nedskrive de tre-fem vigtigste eksempler på adfærd, der skal bringes i spil over for kunderne. Det hjælper til oplevelsen af, at den nye strategi lever.  2. Bed dem derefter om at komme med forslag til, hvordan den gode adfærd konkret kan komme til udtryk i kontakten med kunderne. Hvad skal der siges? Tales om? Præsenteres? Delagtiggøres i? Etc.  3. Saml forslagene i plenum. Brug flipovers, Post-its eller andet procesværktøj, der passer til gruppens størrelse.  4. Diskuter jer frem til de bedste forslag, og beslut, at det er sådan, I gør fremover. | Proces.  Spørgsmål og dialog på mødet.  Diskussion og konklusion på mødet. | Alle  Leder |
| **Næste skridt** | Aftal, hvad næste skridt er, for at sikre, at rette adfærd bliver udlevet over for kunderne. Fortæl, hvordan der vil blive fulgt op på den enkelte gennem et lille måleværktøj, som vil blive udsendt til kunderne.  Resultaterne af disse kundemålinger vil blive taget op på en til en-møder, og på de strategiske indsats- og resultatmøder i enheden (inspiration kan hentes i afsnit 6. Strategiske resultatmøder og under skemaerne 5.13, 5.14 og 5.15). | Næste skridt. | Leder |