

GROW LEADERSHIP: *Service*

For people who serve people

The quality of leadership in service is vital to the employees and their opportunities to thrive and be successful - and in the end to the customers buying-experience. Loyalty is the key to growth.



GROW Leadership Service

Udviklingsforløb for mellemledere i Servicebranchen

Servicebranchen er i hård konkurrence på mange fronter: Om kunderne, om medarbejderne og om koncepter, brand og placering. Effektivisering, styring og kontrol har været svaret på den intense konkurrence. Et svar der skaber en kultur med fokus på begrænsninger og minimering af omkostninger frem for på udvikling og vækst.

Det er ikke muligt at effektivisere sig til succes. Det skyldes, at tre parametre hænger uløseligt sammen:

Performance, læring og trivsel.

Et ensidigt fokus på ét element virker kun optimerende på kort sigt. Hvis der udelukkende fokuseres eksempelvis på performance gennem effektivisering, kontrol og styringsmekanismer, starter en negativ spiral, som fører til demotivation, stress, medarbejderflugt og dårlige købsoplevelser for kunderne.

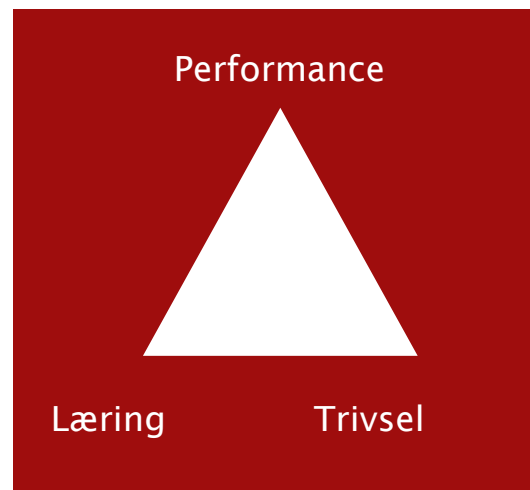
Presset fra trykkogeren

Servicebranchen arbejder med et koncept de kalder 'trykkogeren'. Det er et billede på det pres, som en mellemleder bliver udsat for, når den øverste ledelse kræver, at der skal ydes mere, men med færre ressourcer, samtidig med at medarbejdere lægger et modsatrettet pres, med ønsker om bedre arbejdsstider, mere fagligt indhold og måske frem for alt: Et velment og velbegrunder ønske om, at få lov til at gøre det job, som de brænder, for på en ordentlig måde.

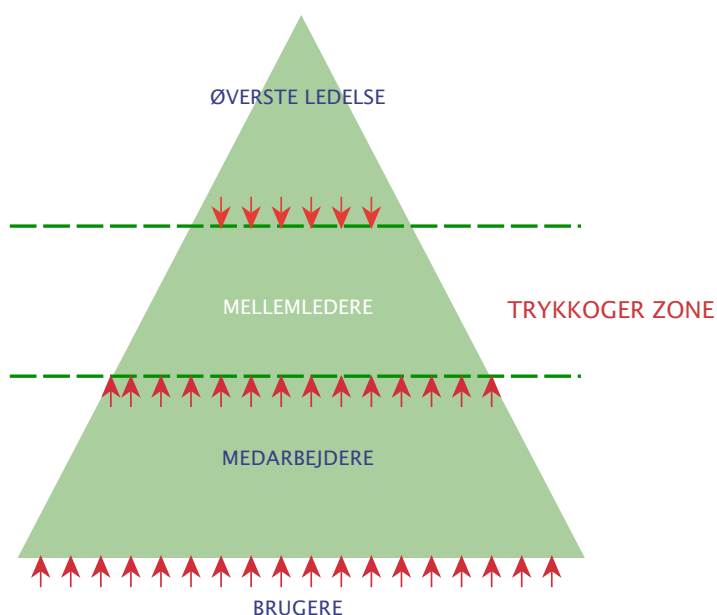
Loyale medarbejdere

Hvis vi vil opnå succes og formå at tiltrække og fastholde de gode medarbejdere, må vi skabe en butik eller arbejdsplads, hvor mennesker trives og udvikler sig. Herigennem skabes loyale medarbejdere, der tænker selv og handler klogt.

Kloge medarbejdere formår nemlig både at holde omkostningerne nede og samtidig skabe en butik, der er rar at komme i for såvel kunder som medarbejdere. Resultatet er loyale kunder. Lederens evne til at skabe de rette rammer, relationer og motivation hos medarbejderne er afgørende for, om medarbejderne vælger at løfte i fællesskab og sammen skaber en dynamisk og spændende butik.



Kan du kende dig selv i trykkogeren?



Vi kan ikke få trykket til at forsvinde: Arbejdsvilkårene er vanskelige at håndtere, og der er ikke noget der tyder på, at det bliver nemmere. Men vi kan klæde dig på til at blive meget bedre til at håndtere presset.

Fokus på Action Learning

De fleste kursusforløb tager udgangspunkt i læring som et lineært forløb. Vi lærer noget om, hvad man kan, skal eller bør i forbindelse med forskellige arbejdssituationer, og når vi så tager hjem, forventes det, at resultatet giver sig selv. Vi ved, hvad vi skal gøre i en bestemt situation – *problem solved, end of story*.

Så enkelt er det bare ikke i virkelighedens verden. For de svar, man havde i går, er ikke nødvendigvis de svar, vi har brug for i dag. Der er behov for en konstant tilstand af læring, der er procesorienteret og cyklisk, og hvor vi implementerer ny viden i vores dagligdag.

Hvad skal der til?

I GROW har vi brugt mange år på at udvikle værktøjer der virker, og vi kan efterhånden koge det ned til 4 grundlæggende principper:

- * Det indhold, der arbejdes med på kurset, skal være værktøjsorienteret, så det bliver relevant for den enkelte deltager – du skal kunne gå direkte hjem til din arbejdsplads og prøve det af i praksis. Det skal være så relevant, at du hurtigt opdager, at din uddannelse og dit arbejde hænger sammen, og at du kan gøre din dagligdag lettere ved at integrere den nye viden i dit job.
- * Uddannelse skal foregå over tid – man kan ikke nå at omsætte ny viden til ny adfærd på et kursus over to eller tre dage. Det er nødvendigt at arbejde med tingene i praksis over længere tid og samtidig modtage feedback, på det man gør.
- * Der skal være et element af personlig coaching – dels fra en erfaren coach, men endnu vigtigere i form af peer-coaching (kollegial sparring). Det vil sige, at man skal kunne snakke med ligesindede, der har tilsvarende udfordringer som en selv og derigennem lære af hinanden.
- * Og sidst, men måske allervigtigst, skal der være en vekselvirkning imellem teori, eftertanke og praksis i en konstant gentaget læringscirkel.

Hvordan gør vi det?

GROW leadership Service er baseret på *Action Learning* og opbygget efter GROW-modellen, en 12-16 ugers model, udarbejdet af Mike Hohnen. Vi starter med en *Kick Off* workshop over to dage, hvor deltagerne introduceres til de første teorier og værktøjer. Ved afslutningen af *Kick Off* beskriver hver deltager en personlig ledelsesmæssig udfordring, som vedkommende arbejder på at løse under hele forløbet. Det konkrete udbytte bliver implementeringen af en løsning på den valgte udfordring.

Trioer og peer coaching

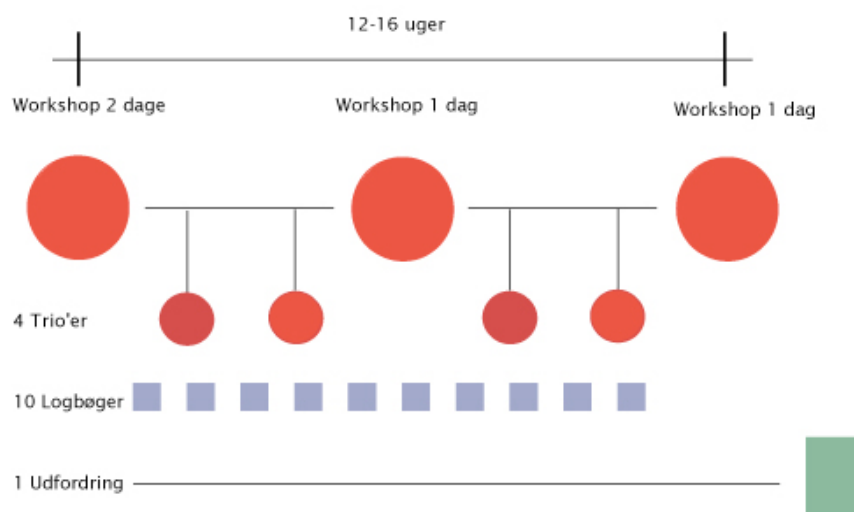
Efter *Kick Off* workshoppen mødes deltagerne to gange i små grupper (trioer), sammen med deres coach. I de første 6-8 uger arbejder trioerne med de valgte ledelsesmæssige udfordringer og støtter hinanden i at finde frem til løsninger.

Herefter samles hele gruppen igen til en en-dags workshop, hvor yderligere værktøjer og viden kobles på. Deltagerne arbejder stadig med de valgte ledelsesmæssige udfordringer, men nu med fokus på implementering. Igen mødes trioerne to gange og gør brug af muligheden for kollegial sparring.

Til sidst i forløbet samles hele gruppen for tredje gang til workshoppen

After Action Review, hvor vi sammen reflekterer over, hvad opgaverne indebar, hvad der skete, og hvordan vi kan tage læringen med os fremadrettet.

Der afleveres skriftlige logbøger undervejs i hele forløbet, hvor du løbende reflekterer over, hvad du lærer, og hvordan du vil bruge den nye viden i praksis.



Hvornår

Næste opstart er i marts 2011. **Kick-off:** Torsdag d. 17. marts og fredag d. 18. marts, **Halvejsmøde:** Torsdag d. 28 april, **After Action Review:** Onsdag d. 8. juni.

Hvor

De fælles workshops og trioerne finder sted og sammensættes så vidt muligt med hensyntagen til, hvor deltagerne geografisk er fordelt i landet.

Pris

Prisen på GROW Leadership er 17.500 kr. ekskl. eventuel overnatning og forplejning i forbindelse med workshops.

Tilmelding og eventuelle spørgsmål

Send en email til kat@growleadership.dk eller ring på Telefon: 2619 4366

Se www.growleadership.dk

for yderligere information om aktiviteterne i GROW Aps.