

EKSTRA

EKSTRAOPGAVE TIL ET TEAMMØDE

Denne opgave handler om, at I som team / afdeling drøfter jeres service-mindset internt og eksternt. Formålet med opgaven er at finde 3-5 emner, I efterfølgende vil arbejde med, således service og service-mindset kommer højt på jeres agenda.

1. I skal i grupper/i teamet drøfte følgende:
 - a Hvad kendetegner et godt service-mindset blandt kolleger?
 - b Hvornår oplever jeg ikke at kunne leve op til det service-mindset, jeg gerne vil have overfor mine kolleger?
 - c Hvad kan være med til at udvikle vores service-mindset internt?

2. Kom med konkrete praktiske eksempler på, hvordan I i jeres afdeling kan udvide jeres service-mindset.
 - a Hvad kan I konkret gøre? Hvordan bidrager det positivt til andre?
 - b Hvad skal iværksættes? Hvad skal vi med andre ord fokusere på at gøre, og hvor længe skal "testperioden" være?

Når ovenstående er implementeret og testperioden overstået, så evaluér følgende:

 - c Hvem har opdaget, at vi har arbejdet med udvikling af service-mindsettet i vores afdeling? (Hvad gjorde, at de opdagede det?)
 - d Hvad har det givet (ift. de tre bundlinjer: den økonomiske bundlinje, den relationelle bundlinje, og arbejdsglæde-bundlinjen)?

3. Notér jeres drøftelser og del dem med hinanden.

4. Lav evt. efterfølgende en "service taskforce", som tager ansvar for løbende at arbejde med et fælles service-mindset.