

MODUL 5

Et service-mindset kommer ikke af sig selv. Det kræver en fælles indsats og et fokus fra både medarbejdere og ledelse. Du kan bidrage ved at sætte det på dagsordenen i din organisation.

Dit bidrag til service-mindsettet

1. Vælg én kollega eller chef, du gerne vil drøfte noget af indholdet i videoerne om service-mindset med, for at finde konkrete indsatsområder, der kan hjælpe med udviklingen af service-mindsettet i jeres organisation.

2. Vælg gerne en eller flere af opgaverne, der hører til videoerne, som du forestiller dig kan hjælpe jer med at udvikle et kollektivt service-mindset. Husk at begrunde dit valg af opgaver.

3. Forbered også en forklaring på, hvorfor du gerne vil drøfte dette med din kollega eller chef, og hvilken effekt du forestiller dig, det vil have, fx ift. kundernes oplevelse eller jeres arbejdsglæde.

NB: Tag gerne fat i "de gode historier", men luk ikke øjnene for de områder, du drømmer om kunne være "bare lidt bedre" på.

Jeres fælles bidrag til service-mindsettet

1. Med udgangspunkt i service-mindsettet hos dig og dine kolleger – både internt og i relation til jeres kunder – skal du vurdere følgende:
- a. Hvad skal I **fortsætte** med at gøre, fordi det bidrager positivt til kollegernes og/eller kundernes oplevelse af dig, afdelingen og jer som organisation?

- b. Hvad skal I **gøre mere af**, fordi det bidrager positivt til kollegernes og/eller kundernes oplevelse af dig, afdelingen og jer som organisation?

- c Hvad skal I **gøre mindre af**, fordi det ikke bidrager positivt, eller måske ligefrem bidrager negativt til kollegernes og/eller kundernes oplevelse af dig, afdelingen og jer som organisation?

- d Hvad skal I **stoppe med**, fordi det ikke bidrager positivt, eller måske ligefrem bidrager negativt til kollegernes og/eller kundernes oplevelse af dig, afdelingen og jer som organisation?
