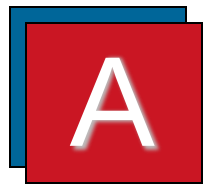


MOTIVASJON OG KUNDEBEHANDLING I PRAKSIS!



MOTIVASJON





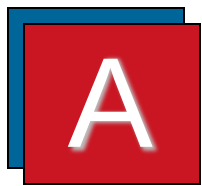
Hvordan skal dere forholde dere til endringer?

Løysingsfokuseret
eller
Problemfokuseret?



Forandringsfryd?

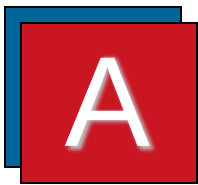




En løsningsfokuseret kultur starter med oss selv

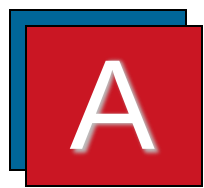
- ☐ ha fokus på hvor vi vil
- ☐ hva vi skal
- ☐ det vi kan gjøre noe med
- ☐ det vi får til
- ☐ det som virker





Kulturen avgjørende for alt

- ☐ - for om vi når våre mål
- ☐ - for hvordan vi ER og hvordan vi OPPFØRER oss
- ☐ - for om vi starter i ei bedrift – og om vi blir
- ☐ - for helsa vår



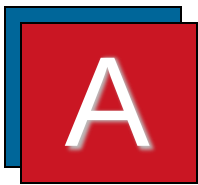
Hvem og hva skaper bedriftskultur?

- ☐ Alle ansatte
- ☐ Kulturbærere versus kodebærere
- ☐ Talerør/sugerør

A

Hvilken kultur har vi for service?

- ☐ Hvilket språk har vi? Hvordan snakker vi med hverandre? Og kundene? Eller OM hverandre?
- ☐ Forsterker vi god adferd – hvordan oppfører vi oss?



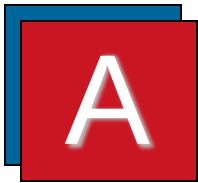
Omdømme og motivasjon

- ☐ Hvordan opptrer vi?
- ☐ Vi kan selv forsterke eller svekke omdømmet til organisasjonen – og det vil i neste omgang ha stor betydning for motivasjonen vårt

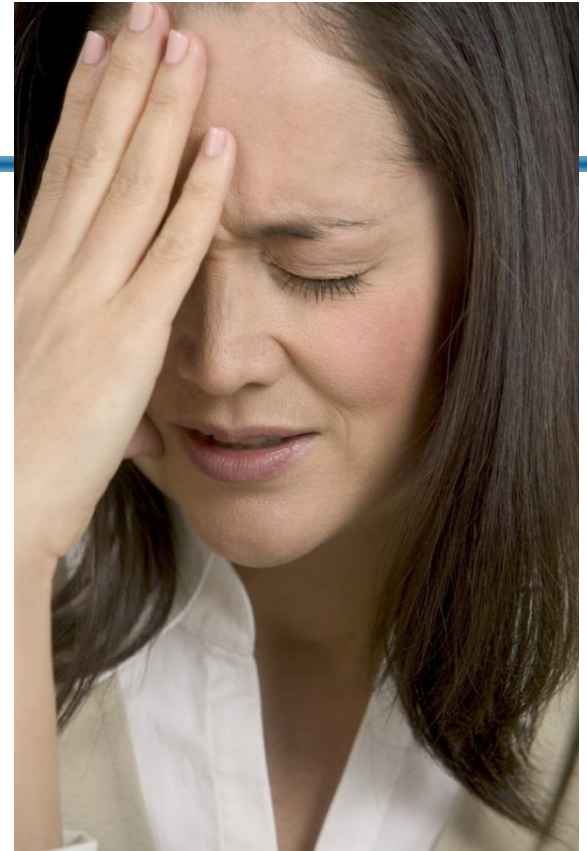
A

Start med deg selv!!!!





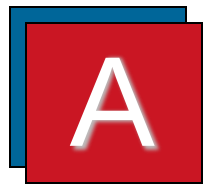
**DET ER UMULIG Å
IKKE
KOMMUNISERE...**



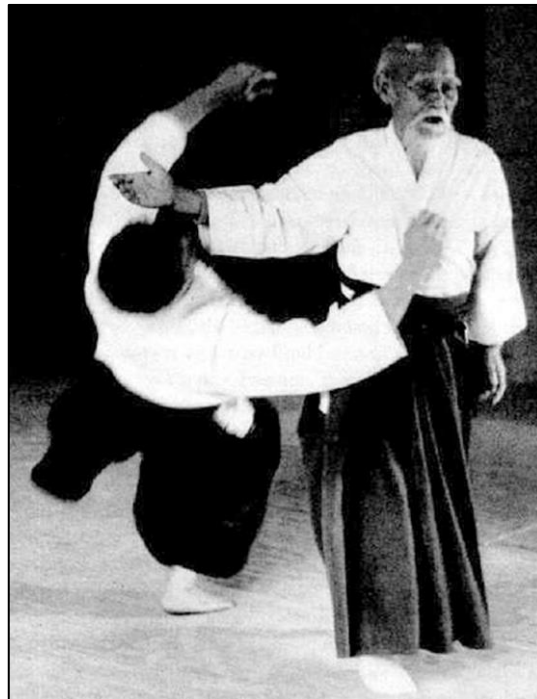
A

Veit jeg ser sur ut, men....





Reagere på kritikk



13

Hvordan svare på kritikk?

Regel nummer 1: Ikke forsvar deg selv

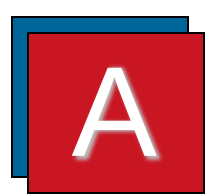
Motstå din naturlige trang til å forsvare deg selv eller å angripe tilbake!



A Frå boka "Løpet er aldri kjørt"!

Å klage er som å sitte i en gyngestol –
du har noe å gjøre
men du kommer ingen veg.....





Hvordan tenkemåten påvirker livet ditt - og motivasjonen din

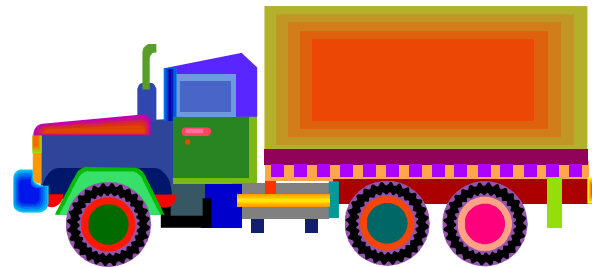


Lag deg mindre antagelser!



Hva kan kjennetegne mulighetstekning PÅ JOBB?

Når er
du på ditt beste?



Verdsetting



A

Dele sukses



Oppmuntring

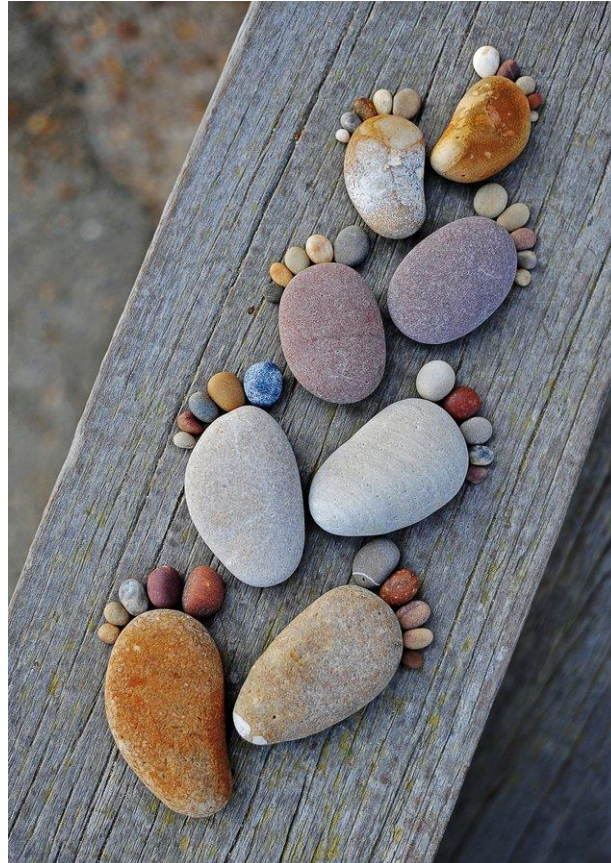


**Vi klarer meir enn vi trur!
Kva skjer når vi ikkje trur på eit nei?**

22

A

Leit etter framgang!



For å få til ei endring, må endringa visest oppmerksomhet!



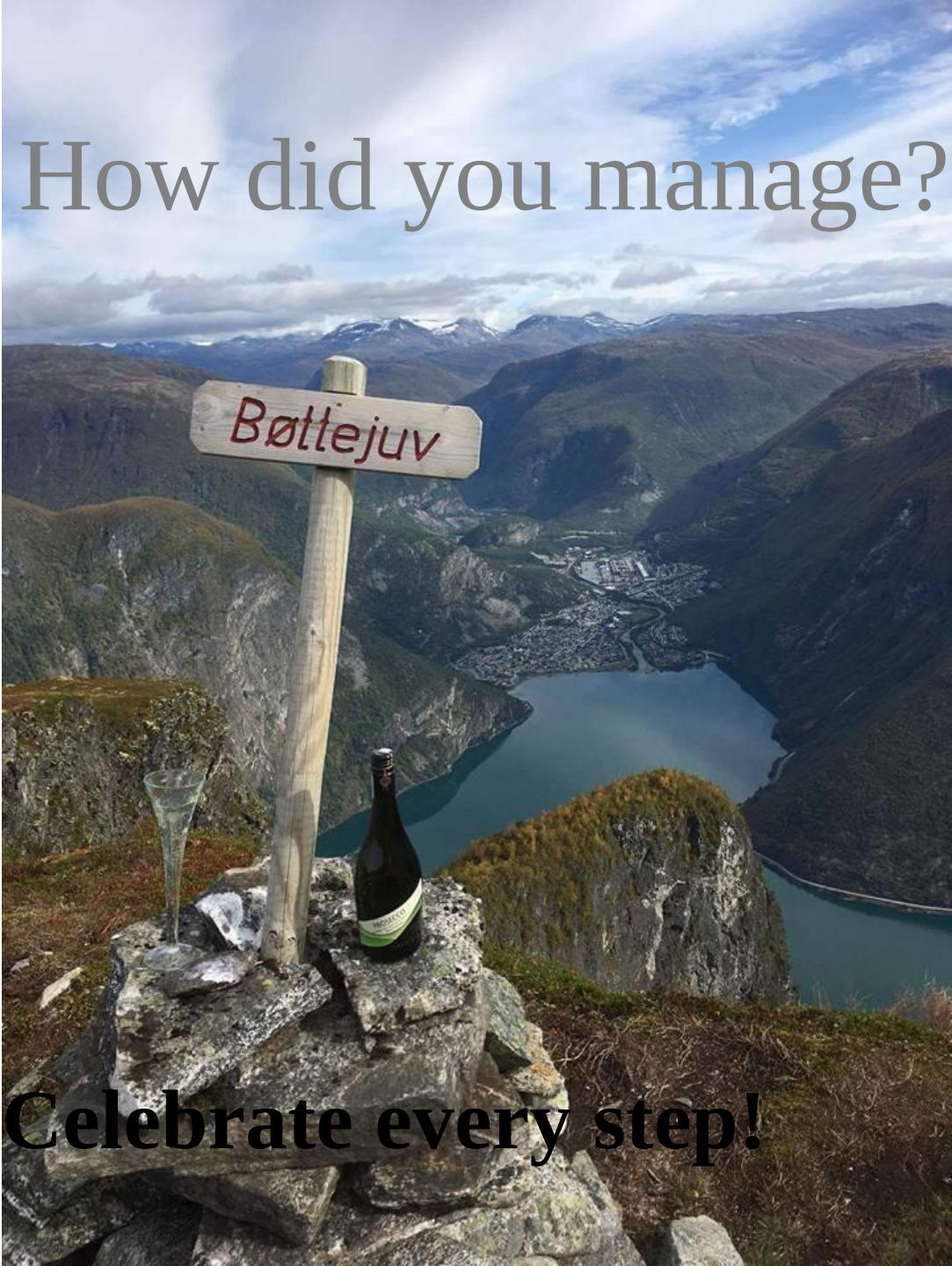
A

hva har du fått til i dag?

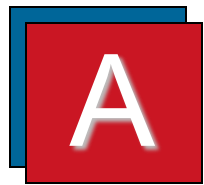


Mikro og NANO

How did you manage?



Celebrate every step!



Kultur for å heie?

Hvem er din heiagjeng?





**Soli kjem atter,
men same dagen kjem aldri**

Ivar Aasen