

Det første indtryk af din virksomhed

- Når en fremmed træder ind i din virksomhed!

Af: *Susanne Teglkamp, konsulent i Teglkamp & Co. www.tegkamp.dk*

Susanne Teglkamp, er konsulent og direktør i Teglkamp & Co. Hun er uddannet jurist og reserveofficer og har et bredt erfaringsgrundlag fra ansættelser i det private erhvervsliv og i det offentlige. Hun har tung ledelsesmæssig erfaring og har bl.a. været kommunaldirektør, HR-direktør i to forskellige it-virksomheder og udviklingschef. Hun har i mange år arbejdet som underviser og managementkonsulent.

Susanne arbejder som udgangspunkt med ledelse i øjenhøjde. Det vil sige, at hun møder lederne på deres bane, tager udgangspunkt i virksomhedernes udfordringer og arbejder ud fra en praktisk tilgang til udfordringerne.

Se mere på www.tegkamp.dk



Du møder et nyt menneske og på ganske få sekunder har du dannet dig et første indtryk af det menneske. Et indtryk som det ofte kan være ganske svært at ændre sidenhen. Tilsvarende danner vi os også lynhurtigt et indtryk af den virksomhed, vi træder ind i for første gang. Hvad enten vi kommer som ansøger til et job i virksomheden, som potentiel ny kunde, sælger eller samarbejdspartner danner vi os ubevidst et indtryk, der kan få stor betydning for det efterfølgende forløb

Receptionisten er den første man møder

Den første, man møder i en virksomhed, er som oftest receptionisten. Som konsulent kommer jeg rundt i mange virksomheder og har derfor mødt en del af dem. Mange er heldigvis meget professionelle, serviceorienterede og imødekommende. De gode af dem, møder mig med et smil og et spørgsmål om, hvad de kan hjælpe mig med. De byder mig en kop kaffe og viser mig hen til det rart ventested, hvor jeg kan vente på min kontaktperson. Men det er desværre ikke usædvanligt, at møde en receptionist, der har en helt anden attitude.

For nyligt havde jeg en aftale med en gammel bekendt, som var blevet administrerende direktør i virksomhed. Det første jeg blev mødt af var en stor reception med hele 3 medarbejdere. De 2 af medarbejderne sad sammen om PC-skærmen og diskuterede noget. Den 3. stod bagved og kiggede på de 2 andre. De kiggede kort op på mig og snakkede så videre alle 3. Jeg fik lov at stå i noget, der virkede som evigheder, inden en af dem løsrev sig og kom hen til mig. Hun så sur og irriteret ud over at være blevet forstyrret. Da jeg fremlagde mit ærinde lød hun nærmest som om hun ikke kendte navnet på den nye administrerende direktør. Efter at have ringet op til direktøren og meldt at jeg var kommet, vendte hun med det samme ryggen til mig uden et ord. Følte jeg mig bare uvelkommen? Havde jeg været en ansøger til en stilling, have jeg måske allerede nu siddet med en fornemmelse af, at her havde jeg ikke lyst til at blive ansat. Og hvis jeg havde været en potentiel kunde kunne det også være, at jeg ville begynde at overveje, om det var en virksomhed, jeg ville handle med, når deres service tilsyneladende var så dårlig.

I en anden reception, hvor jeg fik lejlighed til at vente i et lille kvarter, var selve lokalet et lille mørk hul. Jeg blev sat på en stol, der absolut havde kendt bedre dage. I en holder på væggen var der gamle aviser fra sidste uge. På receptionsskranken stod der kasser og stabler af papir.

Foran indgangen lå en nedslidt meget snavset måtte. Det så ud som om, at der ikke var blevet gjort rent i receptionen i nyere tid. Receptionisten var stresset og sur. Alt i alt gav det hele et meget meget dårligt indtryk af virksomheden. Det var første gang, jeg skulle til møde i virksomheden og jeg havde faktisk mest af alt lyst til at gå igen. Da min kontakt endelig dukkede op, var det svært for mig at lægge de kritiske øjne væk. Det blev ikke noget særligt godt møde. Årsagerne kan selvfølgelig være mange, men jeg er ikke i tvivl om, at jeg faktisk gik til mødet med nogen forudindtaget på baggrund af mit første indtryk ved mødet med receptionen.

Hvordan er stemningen på gangene?

For nylig hjalp jeg en virksomhed med et par rekrutteringer. En stor del af de kandidater, vi havde til samtale, kom helt uopfordret ind på, hvor behagelig stemningen virkede i firmaet. Først var de blevet modtaget af en meget venlig receptionist. Når de blev guidet hen til lokalet, hvor samtalerne skulle foregå, havde de bemærket, at dørene ind til stort set alle kontorerne stod åbne. Hvis folk tilfældigt kiggede op, havde de sendt et venligt smil. Mennesker de havde mødt på gangen havde hilst venligt på kandidaterne. Dette første møde med virksomheden gjorde kandidaterne positivt stemt over for virksomheden. Og da det er jobsøgers marked, kan det være ret afgørende, at kandidaterne får et positivt indtryk af virksomheden fra starten. Nu er der selvfølgelig en grund til at stemningen er så behagelig i virksomheden – det er en god virksomhed, hvor man dels har en ordentlig ledelse og dels har nogle rigtig gode medarbejdere, der kan lide hinanden og hjælper hinanden.

Jeg havde også på et tidspunkt min gang i en virksomhed, hvor stemningen var helt anderledes, når jeg gik rundt på gangene. For det første var gangene snævre, malt i mørke farver og dårligt oplyste. Dørene ind til kontorerne var oftest lukkede. Hvis jeg en sjælden gang mødte et menneske på gangen, gik de med indadvendt blik uden at kigge eller hilse på mig. Det var en meget knugende fornemmelse at bevæge sig rundt i den virksomhed. Det var i høj grad en virksomhed, der signalerede lukkethed. På et tidspunkt havde jeg inviteret en samarbejdspartner til et møde på virksomheden. Og samarbejdspartnerens første bemærkning var: Det var dog en trist virksomhed, hvordan kan du holde ud at arbejde her?

Hvilket indtryk giver din virksomhed?

Pointen er, at du skal være bevidst om, hvad det er for signaler, din virksomhed sender. Har du prøvet at træde et mentalt skridt tilbage og kigge på din virksomhed med en fremmedes øjne? Prøv at forestil dig, at det er første gang du træder ind i virksomheden. Brug dine øjne og dine ører. Hvad er det, du hører og ser?

Receptionen

Hvordan bliver du modtaget i receptionen?

Er det venlige, serviceorienterede mennesker der modtager dig?

Hvordan er receptionslokalet?

Er det et sted, du har lyst til at tilbringe noget ventetid?

Hvilket indtryk giver receptionslokalet? Er der rent og rydeligt?

Hvordan ser omgivelserne ud?

Ser lokalerne og gangene vedligeholdte ud?

Ser der rent ud?

Er der nogle planter, noget kunst til at skabe noget liv?

Hvilken stemning fremkalder lokalerne i dig?

Er det et sted, du har lyst til at vise frem?

Medarbejderne

Er der liv i virksomheden? Møder du nogen på gangene?

Er medarbejderne åbne og imødekommende, når de ser et nyt menneske i virksomheden?

Smiler man og hilser på nye mennesker, man møder på gangen?

Hvis ikke du kan svare ja til de fleste af ovenstående spørgsmål, bør du nok overveje at gøre noget ved det. Noget kan jo klares meget hurtigt, så snart du bliver bevidst om det. F.eks. oprydning og rengøring. Andet tager nok lidt længere tid, da det måske stikker noget dybere, hvis folk ikke hilser og er imødekommende. Det er der jo altid en årsag til.