

Intelligente mennesker keder sig aldrig! - og andre korte refleksioner

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

Intelligente mennesker keder sig aldrig!

"Intelligente mennesker keder sig aldrig! I finder nok på noget", sagde min gamle farmor altid, når vi børn ville underholdes og hun ikke var til sinds at stå for den underholdning. Som regel fandt vi jo på noget – en gang at gå ind i mine bedsteforældres soveværelse og hoppe i springmadraserne indtil sengen gav efter! Om det var en særlig intelligent handling kan diskuteres, men vi havde en fest, så længe det varede.



I dag tænker jeg, at vi keder os alt for lidt! Vi planlægger vores kalender fra væg til væg både på arbejdet og i privatlivet. Vi tager os alt for sjældent tid til ikke at skulle noget – bare at sidde og stirre ud i luften – bare at være - uden noget andet formål end bare at være. Når jeg en gang imellem tager mig sådanne stunder, så får jeg faktisk nogle af mine bedste ideer og tanker – de kommer helt af sig selv, uden at jeg gør noget. Så på en måde havde min farmor ret, det er ikke kedeligt ikke at lave noget. Prøv det!

Jeg vil godt bidrage med yderligere en erfaring omkring det at kede sig. Med til at kede sig hører som regel også en fase eller en tilstand, hvor det faktisk ikke er spor rart at være og hvor det er svært at finde ro, hvor man er tilbøjelig til at kaste sig ud i noget for at bryde ked-somheden. Men kan man modstå sine umiddelbare impulser uden at kaste sig ud i gøremål, så vil belønningen oftest komme i form af ro og måske endda nogle interessante tanker. Jeg ved det af erfaring ☺

Gratis eller god service – hvad giver flest kunder?

Følger du mig på LinkedIn? Hvis ikke, så er du gået glip af en række små korte inspirationsindlæg. Nedenfor får du et par smagsprøver:

Forestil dig, at du er slagter. En dag kommer der en mand ind i din butik og fortæller dig, at han så ofte er gået forbi butikken og har kigget på bøfferne i vinduet. Han fortæller, at de skal holde vejfest i weekenden og spørger, om ikke du vil levere kødet – gratis altså. Han forklarer, at der kommer rigtig mange til vejfesten, som jo kan være potentielle kunder i din slagterbutik. Så hvis du leverer noget godt kød, kan det jo være, at du får nogle nye kunder i butikken. Hvad svarer du?

Jeg tror ikke, at nogen kunne finde på at gå ind til en slagter og bede om gratis bøffer. Men jeg bliver relativt ofte spurgt, om jeg vil komme og holde gratis oplæg. Mit svar er nej, da jeg lever af at 'sælge bøffer', så hverken kan eller vil jeg forære dem væk.

Er det en dårlig taktik at sige nej tak til at levere gratis? Min personlige erfaring er, at gratis-ydelser ikke giver flere kunder i butikken. Til gengæld smider jeg gerne 'en ekstra bøf' oveni til mine gode kunder og fastholder de gode.

Hvad er jeres erfaring? Hvad giver flest kunder - gratis eller god service?

Bagerekspedienten der havde naturtalent for salg

"Er der nogen bestemte, I gerne vil have?" spurgte den unge ekspedient hos bageren.

"Jo, eeh ..." Vi kunne ikke rigtig få os selv til at sige, at vi gerne ville have de største af kagerne.

"Ved I hvad stykkerne har jo meget forskellige størrelse, I får de 2 største. Dem ville jeg selv have valgt," sagde ekspedienten. Og glade gik vi hjem med vores to store kager til søndagskaffen.



Enten har ekspedienten fået en god oplæring i salg eller også var hun et naturtalent. Hvis hun i løbet af dagen hele tiden giver kunderne de største af kagerne, så går alle kunderne hjem med en oplevelse af at have fået en særlig god service. Ingen føler sig snydt.

I virkeligheden skal der ofte ikke så meget til at give folk en god oplevelse i dagligdagen. Og så bliver man i øvrigt også selv glad over at gøre andre glade.

En lille fortsættelse på historien kom en uges tid efter. Jeg var inde i den samme bager, blev ekspederet af en anden, købte to kager. Ekspedienten tog de 2 nærmeste kager, som var nemmest for hende – og de var selvfølgelig meget forskellige i størrelsen. Det var lige ved at skabe en ægteskabelig krise. Så omtanke og god service er ikke en selvfølge.

Følg mig på LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/susanneteglkamp/>

Susanne Teglkamp er konsulent og direktør i Teglkamp & Co. Hun er uddannet jurist og reserveofficer og har suppleret med flere lederuddannelser senest Executive Board Programme på INSEAD. Susanne Teglkamp fik Ildsjælsprisen 2012 af DJØFs Brancheforening Selvstændige.

Susanne Teglkamp 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 managementkonsulent, karriererådgiver og facilitator. Susanne Teglkamp sluttede sin karriere som reserveofficer som oberstløjtnant. Susanne Teglkamp er i 2015 blevet tilknyttet Forsvarsakademiets Censorkorps som censor i faget ledelse. Derudover har Susanne Teglkamp udgivet flere bøger, hvoraf den seneste 'Fusioner og forandringsledelse i praksis' udkom oktober 2016. Se mere på www.tegkamp.dk

Ledelse af ledere – et inspirationsmøde



Har I glemt, hvordan det var at være mellemlider? Eller har I bare et ønske om at gøre det bedre? Så sæt et par timer af til et inspirationsmøde om ledelse af ledere.

I kan gøre en række helt konkrete ting, der kan spille jeres mellemledere bedre. I kan samtidig også øge deres arbejdsglæde og deres robusthed. Var det noget at bruge et par timer på?

Kontakt for yderligere oplysninger: Susanne Teglkamp på tlf.: 2160 2999 eller på mail ste@tegkamp.dk