



### **Jeg er på ferie, og er tilbage på kontoret den 5. august.**

I juli måned er mange organisationer i Danmark i en dvaletilstand. Kundebetjeningen er desværre ofte ringe eller helt fraværende. Mange af os har igen i år oplevet at få nogle trælse autosvar, som fortæller om ferie, men ikke hvordan man så skal få svar på ens henvendelse.

Mange kunder skifter leverandør, når man oplever, at ens leverandør på den måde svigter én i en nødsituation. Det er, når uheldet er ude, man skal vurdere om ens forsikringsselskab er godt eller skidt. Så længe man betaler, er alle leverandører gode. Ens beredskab i en krisesituation er i den grad afhængigt af det beredskab, man tror, man har. Efter en endt juli måned er der med stor sikkerhed nogle, der har opdaget, at ens leverandør ikke har levet op til ens forventninger. Har du prøvet at kontakte din egen organisation? Har du prøvet at ringe til din kundeservice, som en anonym kunde for at opleve, hvordan I modtager jeres kunder? Hvad er jeres strategi for kundeservice og svartider?



**Graver du af lyst, eller**



## **nød?**

Når man sidder i sin stol nede ved strandhuset og betragter de mange menneskers aktivitet er det iøjefaldende, hvor stor en aktivitet der udøves på stranden. Voksne mænd og børn har store graveprojekter i gang. Mange spande med vand bæres op i hullet og der skal graves "ned til vandet". De graver og graver i timer, og der arbejdes uden ophold. Hvordan kan man få den energi frem i et arbejdsforhold? Peter Drucker har engang sagt, at hvis man kan få en organisation af frivillige til at fungere, må man være en dygtig leder. I en organisation vi har kendskab til, havde man en god relation til en flok frivillige. En dag havde man aftalt at iværksætte en aktivitet kl. 09.00. Lederen af den private virksomhed blev lidt sur, da de frivillige ikke dukkede op præcis til den aftalte tid. Da de ankom ca. 10-15 min for sent, sagde lederen: Undskyld - men var det ikke kl. 09.00, vi havde aftalt? Da der havde været lidt knas i samarbejdet i forvejen, kikkede de frivillige op på lederen - vendte om - og sagde: Tak for i dag! Og væk var alle de frivillige.

Det er af afgørende betydning, at man som leder forstår, hvorfor mennesket graver, og hvorfor noget betegnes som arbejde og andet som adspredelse. Har du styr på det?

**Strategien**

**for**

**2020**



**FN'S VERDENSMÅL**  
for bæredygtig udvikling

Er I allerede i gang med at udvikle eller revidere Jeres strategi for 2020?

I rigtig mange år har konsulenterne i Wise Mind bistået organisationer med såvel strategiudvikling som implementering af samme. Det er den slags jobs, hvor man virkelig kan mærke, at man gør en stor forskel; derfor er disse jobs også eftertragtet for vores konsulenter. Man kan nemlig ikke arbejde med strategi i praksis uden også selv at lære noget.

Hvis FN's verdensmål ikke er en væsentlig del af Jeres strategi, begår I en stor markant fejltagelse. Fra nu og de næste 5-10 år vil presset på bæredygtighed og ansvarlighed være



netop det emne, der kommer til at have den største indflydelse på, om I får succes eller ej. Om I er "klimatosser" eller bare almindeligste ansvarsbevidste er ikke så afgørende, bare I tager stilling. Tro os når vi siger: "Det går ikke væk, bare fordi I vælger at lukke øjnene"! Flere og flere indkøbere får pålagt at screene deres leverandører for konkrete indsatser omkring ansvarlighed og bæredygtighed. I dag er det ikke nok at kunne levere 1. kl. service og produkter. Hvilke konkrete 5 tiltag har I gang i, som kan henføres til FN's 17 verdensmål?

## Publicer