



CC GJØVIK

Glade medarbeidere - Bedre service

Henrik Mærsk
Chief Happiness Officer



Morgenbrød!

Forskning

Psykologi

Sosiologi

Nevrologi

Ledelse





SPØR

Meg om hva som helst

HVA

er arbeidsglede?



Arbeidsglede er....

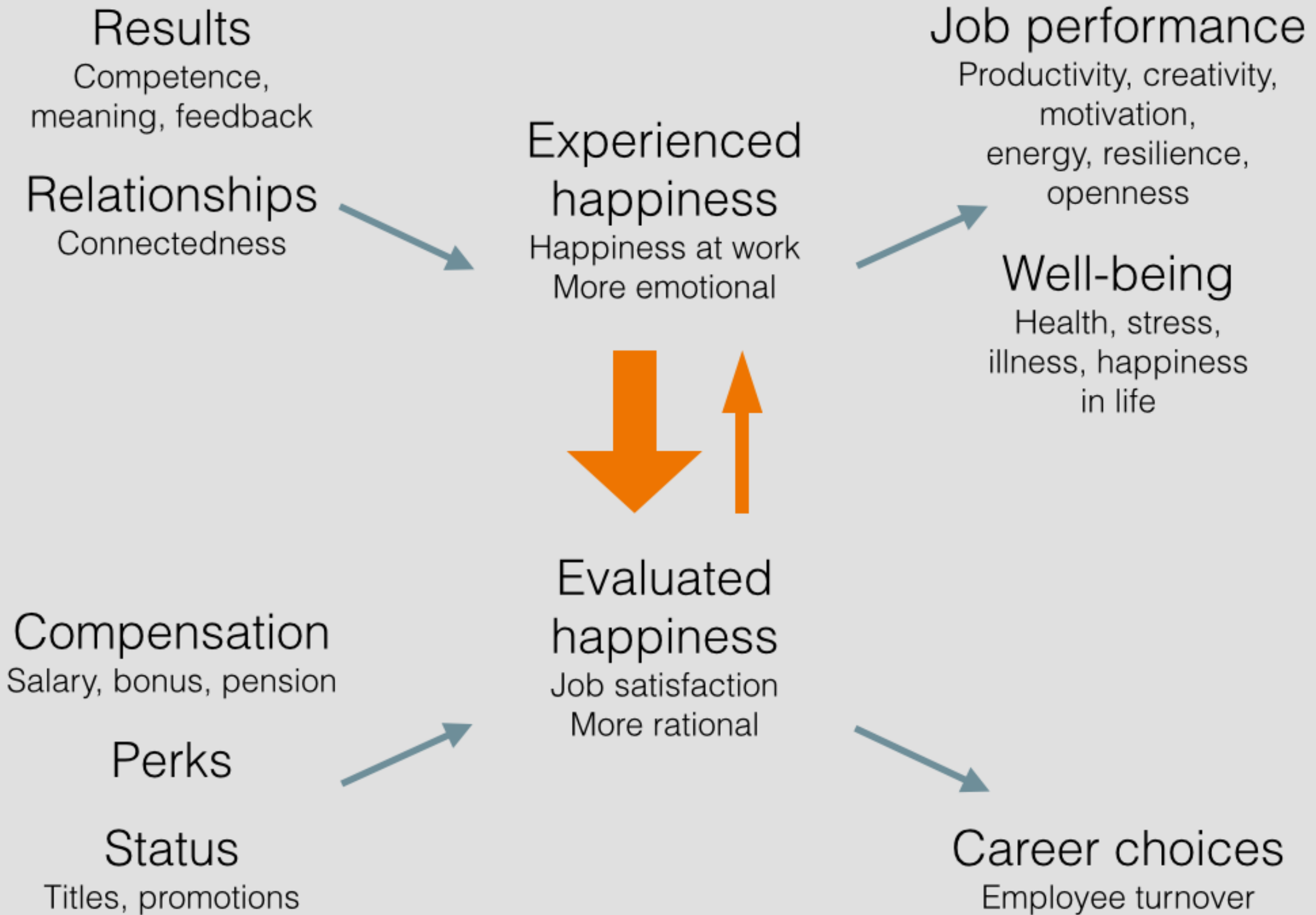
En følelse av glede du får
på jobben!



Jobbtilfredshet er...

Hva du **tenker** om den
jobben du gjør – altså
jobbinnholdet!





Hva

gjør deg glad på jobben?





Fortell meg om en av dine
beste
opplevelser på jobben.
En som gjorde deg veldig glad!



Gode resultater:

Resurser

Frihet

Mening

Feedback



Gode relasjoner:

Vis interesse i andre

Si god morgen

Kaffe pause



ALLE

kan være glade på
jobben!



Valerie's HAPPY restroom



HVORFOR

betyr det noe?



Tid
Helse
Livet
Suksess



Glade medarbeidere



Fantastisk service



Glade kunder



Lojale kunder



Overskudd & vekst

Source: The Service Profit Chain

James L. Heskett, W. Earl Sasser, Jr Leonard A. Schleisinger



Arbeidsglede gjør deg mer suksessfull

Mer produktiv
Mer kreativ
Mer hjelpsom
I stand til å gi bedre service
Mer fokusert på kvalitet
Bedre team-players
Mer åpen
Mer sympatisk
Mer empatisk
Mer motstandsdyktig
Mer salg
Mer optimistisk
Mer motivert
Mer engasjert
Mer energi/energisk
Lære fortære
Bedre leder



Comparative Cumulate Stock Market Returns



Source: Russell Investment Group / Great Place To Work

HVORDAN

skaper man gladere
arbeidsplasser?



Arbeidsglede er noe
vi gjør!

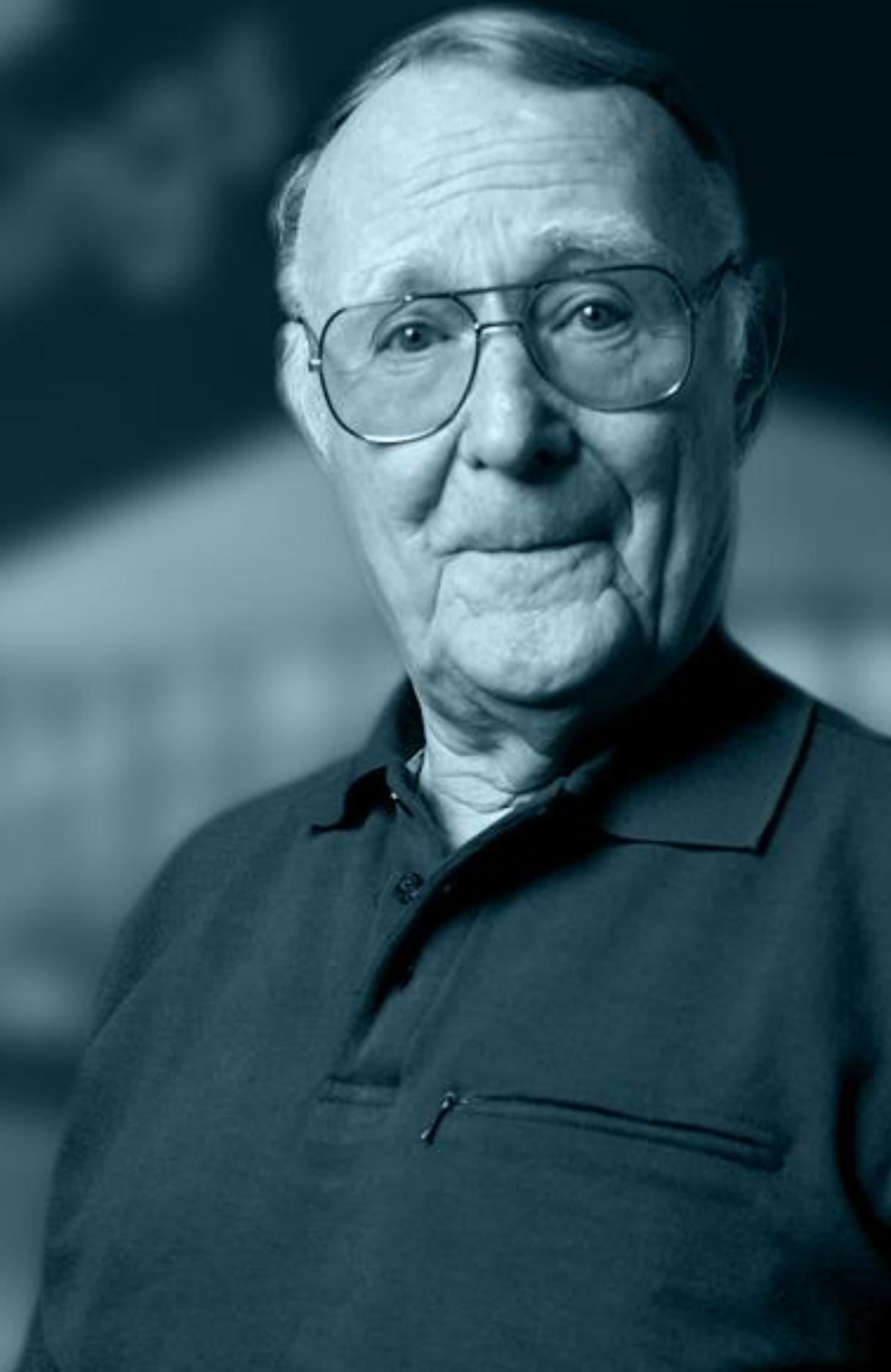


Ta **ansvar** for din
arbeidsglede



*“Work should always be fun for all colleagues. We all only have one life. A third of life is work. Without **fun** work becomes hell.”*

- Ingvar Kamprad, IKEA



Vær
optimistisk

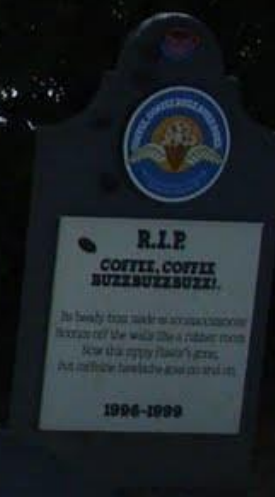


Fokuser på hva
dere får gjort!
(noe med)



Feir dine **seire** og dine
nederlag





Husk 3 gode ting hver dag



Uventet vennlighet





Ros og anerkjennelse



1. Anerkjennelse føles godt
2. Ros viser at det vi gjør er viktig og at vi gjør en forskjell
3. Ros skaper både bedre relasjoner og resultater



LISE

Du er en god kollega fordi:

- Du er hjælpsom.
- Du har altid tid til faglig sparring.
- Jeg kan stole på dig.
- Du er stærk og giver udtryk for dine holdninger.

OG så er du bare pisse sej – især til C9!!



Skap en komite som
går forrest og setter
ting i gang





Glade arbeidsplasser
klarar seg **bedre**

TAKK

for meg



Mer informasjon



/merefremgang



Nyhetsbrev



Presentasjon



@henrikmaersk



www.merefremgang.no