



Universitetet i Sørøst-Norge

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...

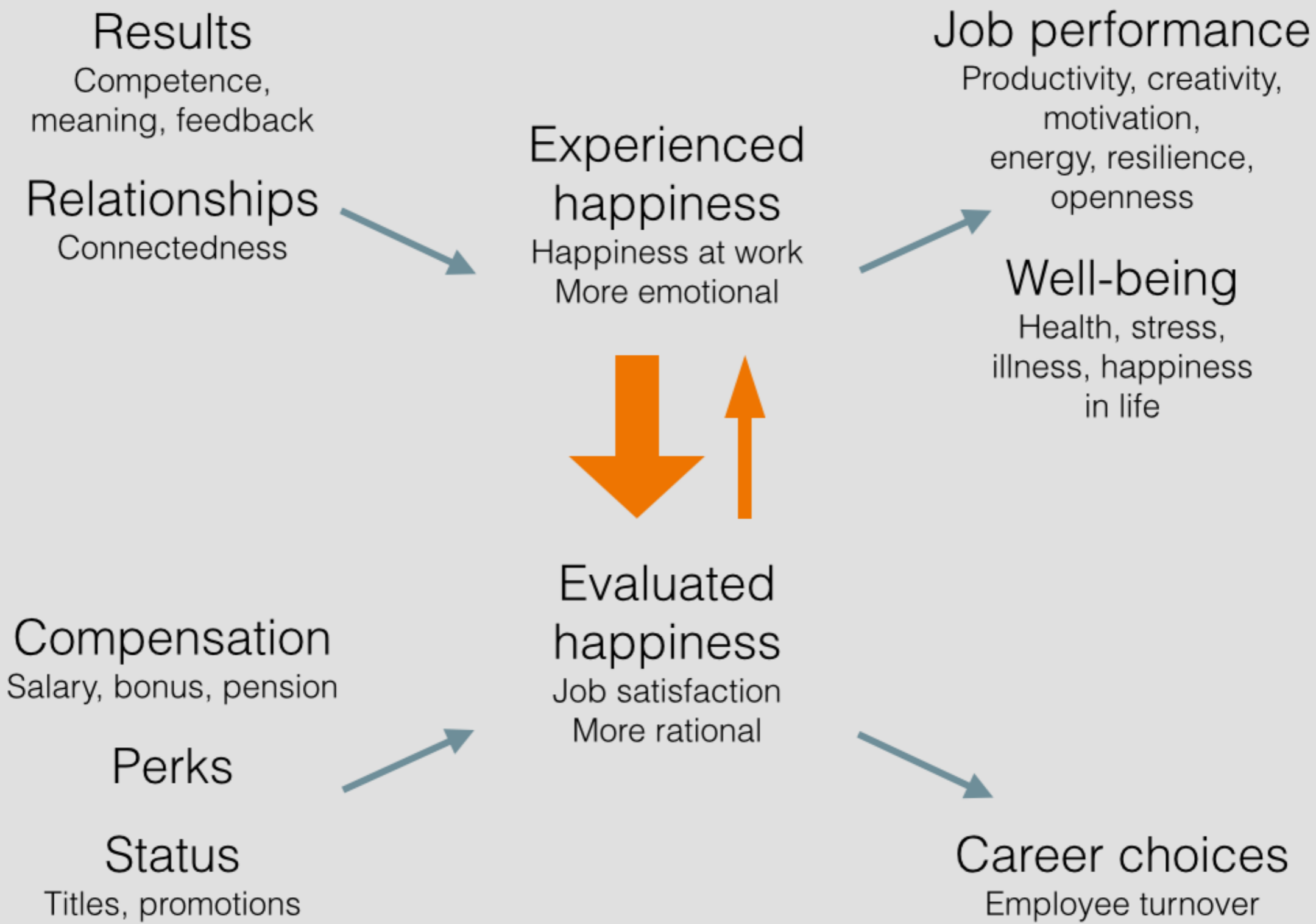
En følelse av glede du får
på jobben!



Jobbtilfredshet er...

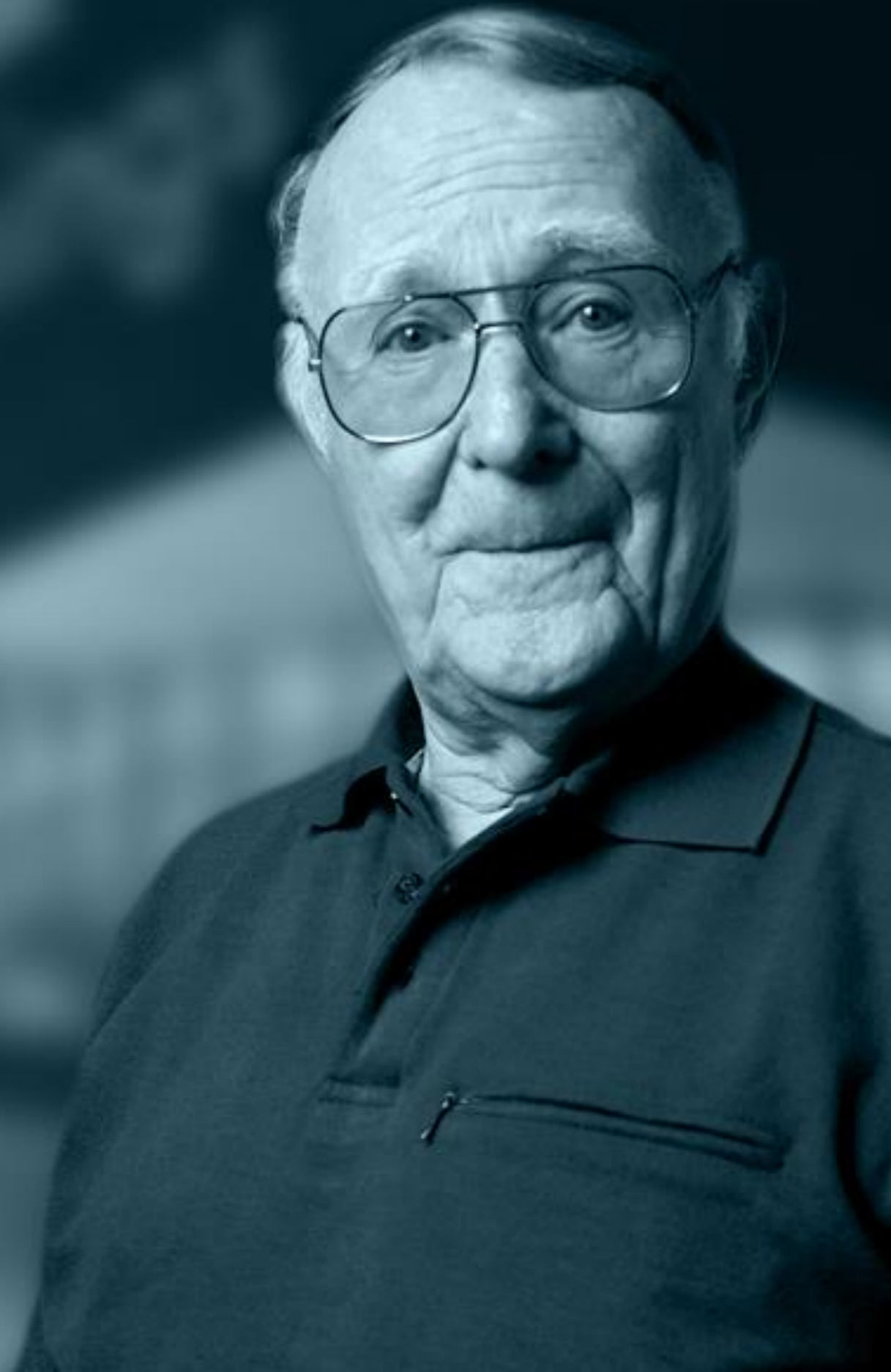
Hva du **tenker** om den jobben du gjør – altså jobbinnholdet!





*“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



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



ALLE

kan være glade på
jobben!



Valerie's HAPPY restroom



HVORFOR

betyr det noe?



Arbeidsglede er
godt for deg!



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



Tid
Helse
Livet
Sukseess



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 fortere
Bedre leder



HVORDAN

skaper man gladere
arbeidsplasser?



Arbeidsglede er noe
vi gjør!



Ta **ansvar** for din
arbeidsglede



Vær
optimistisk



Fokuser på hva
dere får gjort!
(noe med)



Feir dine **seire** og dine
nederlag





ECONOMIC CRUNCH
A delightful treat,
This flavor we remember
for the stock market crash
On the sixth of November.
1987



TUSKEEGEE CHUNK
Lost flavor so melted.
Who could have foreseen it?
Perhaps we misspelt it?
Adieu, precious peanut.
1989-1990



**BOVINITY
DIVINITY**
Where do all the cows go
when heaven gives the word?
This flavor kicked the bucket
when angels took the herd.
1998-2001



R.I.P.
**COFFEE, COFFEE
BUZZSUEZEZE!**
The lovely treat made us soooooo
happy all the while like a rubber room.
How the zippy flavor's gone,
but we'll never love the blue one and all.
1996-1999



OH PEAR
Oh Pear, Oh Pear,
A mixture of mirth
All nannies did weep
When you left of this earth.
1997-1997

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!!





Glade arbeidsplasser
klarar seg **bedre**

TAKK

for meg



Mer informasjon



/merefremgang



Nyhetsbrev



Presentasjon



@henrikmaersk



www.merefremgang.no