

# En sur man skall inte öppna affär!

Ordspråk från Japan



CO-DRIVERS  
SERVICE KOMPETENS PERSONAL

# Service-inriktat ledarskap ger fler kunder – men hur?

*Catharina Roos*



CO-DRIVERS  
SERVICE KOMPETENS PERSONAL

Kunden i fokus

Delegering och  
feed-back

Teamets  
betydelse

Organisationen  
– Hierarkisk  
– Platt  
– Samspel

Individens  
kompetensutveckling

Företagskultur – Du



Ditt aktiva ledarskap

Kunden i fokus

Laget som gör mål

Delegering och  
feed-back

Teamets  
betydelse

Organisationen  
– Hierarkisk  
– Platt  
– Samspel

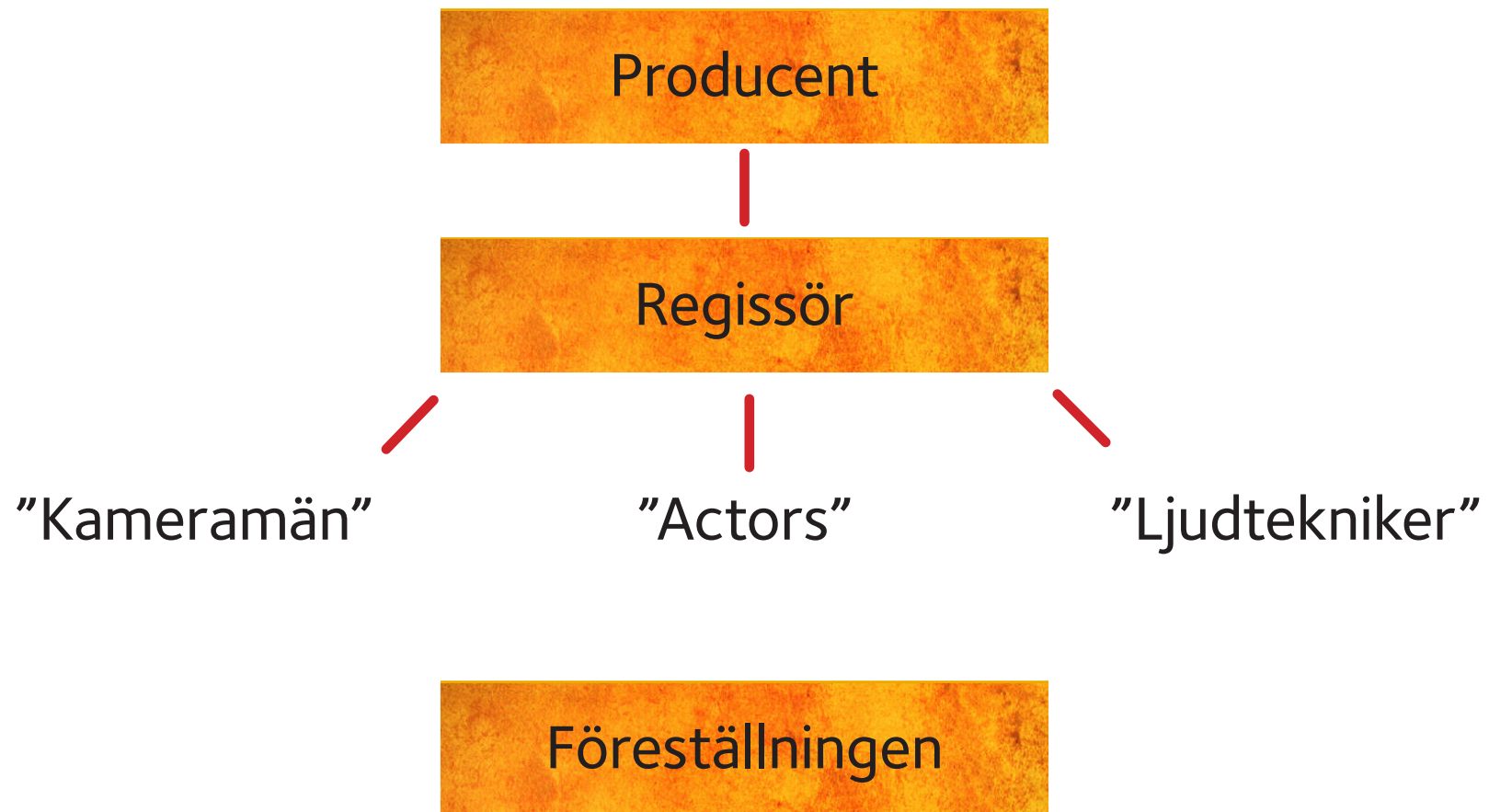
Individens  
kompetensutveckling

En lärande  
organisation

Företagskultur – Du



CO-DRIVERS  
SERVICE KOMPETENS PERSONAL



## Dina hårda verktyg

- Transaktionsanalys
- Key Behaviour

## Dina mjuka verktyg

- Tydliga regler och normer
- Samspel

## Dina inspirerande verktyg

- Inlevelseförmåga
- Kreativitet





Ni har skapat en unik mötesplats  
– hur utvecklar ni den?



CO-DRIVERS  
SERVICE KOMPETENS PERSONAL

# Helikopterperspektivet



**CO-DRIVERS**  
SERVICE KOMPETENS PERSONAL