



Mese a kék halról és a vezetőről

Mese a kék halról és a vezetőről

Hol volt, hol nem volt, volt egyszer egy vezető, aki nagyon fáradtan, gondterhelten, leült a tó mellé horgászni. Az járt a fejében, hogy vajon hogyan tudna a tulajdonosi elvárásoknak még jobban megfelelni. Miközben ezen gondolkodott, egyszer csak horogra akadt egy kék halacska, aki megdöbbenésére emberi hangon szólalt meg.

– Ha visszadobsz, mondok három ötletet, hogy miképp tudj jobban megfelelni az elvárásoknak – mondta, mintha csak a vezető fejében olvasna. – Ugyan már – válaszolt a vezető –, nem tudsz Te semmit a válságról, a küzdelemről, arról, hogy mennyire nehéz a vevő megtartása, pláne új vevő megszerzése. A munkatársak, a különböző szervezeti egységek pedig ahelyett, hogy egymás belső szolgáltatói lennének, saját vélt érdekeik szerint cselekszenek. – Tudjuk ezt mi itt a vízben. De hidd el, van segítség! Visszadobsz? – Na, jó, halljam. – Ne számíts arra, hogy van tökéletes megoldás, de ha három ötletemet használod, még a horgászáshoz is nagyobb kedved lesz, nem beszélve a tulajdonosok elégedettségéről. Tehát:

1. Tudd meg, hogy miképp gondolkodnak a vevők, ügyfelek, munkatársak a szervezeted által nyújtott szolgáltatási színvonalról; mi az elvárásuk.
2. Vizsgáld meg, hogy a munkatársaid szolgáltatói attitűdje megfelelő-e a külső-belső szolgáltatást igénybe vevők relatív elégedettségéhez.
3. Az első két pont megvalósításánál annyi, de annyi információt kapsz az érdemi cselekvéshez, hogy fejlesztve a szolgáltatási folyamatokat, az ott dolgozókat, a szervezeted szolgáltatói kultúráját, növekedni fog vevőid, ügyfeleid, munkatársaid elégedettsége.

Mondandóját befejezve a kék hal még egy kicsit gondolkodott, majd ezt mondta. – Úgy látom elég okos vagy Te ahhoz, hogy tudd, ha mindezt megteszed, a tulajdonosi érdeket szolgálod. – Jó, jó – mondta a vezető –, de kivel csináljam mindezt. – Hát, ki mással – mondta erre a kék halacska – mint a Homo Regius-szal! Hiszen, ha velük dolgozol, a szolgáltatói kultúrád újjászületik!