

BYGG TILLIT

– oppnå bedre resultater!

Både i salg og lederskap handler det i stor grad om tillit, troverdighet og gode relasjoner. Leder/selger må kontinuerlig overbevise medarbeider/kunden at han/hun/bedriften er villig til å strekke seg langt for å gi den andre en positiv opplevelse i det som er avtalt. Men hvordan gjøres dette egentlig i praksis og finnes det noen generelle retningslinjer som alle kan lære seg?

TEKST OG FOTO: GRETHE HOLTAN

Fokus på resultater er noe de fleste mener er viktig for å lykkes, men det store spørsmålet er hva som skal til for å oppnå det? Hva er med andre ord grunnlaget eller rammebetingelsene, og kan hvem som helst lære det?

Hva er tillit?

Tillit er en positiv forventning om at den/de andre personene vil innfri det som er avtalt, og ikke sabotere den andres opplevelser i relasjonen. Tillit bygges opp gjennom repeterende kontakt og erfaring som oppleves som gode av begge parter. Gjennom en god tone, levering etter avtale og fruktbare møter, bygges det nærmest av seg selv en usynlig kontrakt mellom partene. Man trenger ikke si noe om det, man bare merker en slags positiv gjensidig følelse. Enkelte sier at de bare opplever at de kan stole på den/de andre, gjerne etter kort tid.

Hvordan bygge tillit?

Tillit er et av de få ordene som skrives på samme måte for- og baklengs. Man kan derfor tolke det slik at tillit må gå begge veier for at den skal fungere. Begge parter må ønske en relasjon til den andre og må være villig til å gi det som er avtalt, både faglig og menneskelig. La oss se litt på hva som skal til for å bygge tillit:

1. Gjensidig nytteverdi
2. Faste avklarte roller
3. Kompetanse
4. Integritet
5. Åpenhet
6. Positiv energi

– Vi har hatt mange faste kunder over mange år grunnet stor tillit hos våre klienter, sier Ivar Falch, daglig leder i A1 Prima Regnskap AS som har drevet siden 1991 i Oslo. – Denne tilliten fører til at stadig nye kunder kommer til etter anbefaling fra våre eksisterende klienter. – Mangelen på sykdomsfravær internt skyldes i høy grad også at det er tillit mellom de ansatte i bedriften, avslutter Ivar Falch, her avbildet sammen med regnskapsfører Anne Dahlin.



Gjensidig nytteverdi

Begge parter må oppleve at relasjonen er verdt å investere i, enten den koster mye eller lite i penger og/eller tid. Man må få noe ut av det selv, noe som har verdi for deg. Som leder skal du få mest mulig ut av dine medarbeidere, og som ansatt skal du få mest mulig ut av bedriften og lederen. Det samme gjelder leverandør og kunde.

Faste avklarte roller

I enhver relasjon er det viktig å være bevisst på hvilken rolle man selv og den andre har. Man må vite hva som forventes og hva som skal gjøres, og ikke minst hva som skjer dersom noe ikke går som det skal. Begge parter må ønske å rydde opp og ta tak i ting slik at balanse igjen oppstår. Er du leder så har du en

annen rolle enn som ansatt. Er du leverandør så har du en annen rolle enn kunde.

Kompetanse

Begge parter må ha nødvendig kompetanse, dvs de må være i stand til å levere ut fra nødvendige krav eller standarder. Det er ikke nok å bare ville, man må også ha den kompetansen som er nødvendig. Mange overser dette punktet. Dersom man mangler helt eller delvis kompetansen, er profesjonell tillit vanskelig å oppnå.

Integritet

Integritet betyr samsvar mellom tale og handling. Det å holde det man lover og gjøre det man skal er helt avgjørende for å lykkes i tillit. Det skal ikke mange dårlige erfaringer til ▶

TILLIT ER EN POSITIV FORVENTNING OM AT PERSONEN VIL INNFRI DET SOM ER AVTALT. TILLIT BYGGES OPP GJENNOM REPETERENDE KONTAKT OG ERFARING SOM OPPLEVES SOM GODE AV BEGGE PARTER.

◀ før relasjonen blir svakere eller dør ut. Dersom du ikke klarer å levere til avtalt tid og kvalitet, må du rette det opp med en gang. Du må vise at du forplikter deg til den andre og at du rydder opp når du må.

Åpenhet

I en hver situasjon vi har med mennesker å gjøre er åpenhet viktig. For at den andre skal

forstå vår situasjon kan det lønne seg å si litt om rammebetingelsene vi jobber under. Det er også viktig å vise hvem du er som person. Litt «small talk» skaper en god stemning. Husk at det er forskjell på å være personlig og privat. Vis litt av deg selv og bedriften du jobber i. Innrøm når det er du eller bedriften din som er ansvarlig for feil – og rett opp med en gang. Positiv håndtering av feil bygger tillit så det suser. Da viser du at du skjønner hva det dreier seg om og at den/de andre kan stole på deg. Du har både vilje og evne til å levere.

Positiv energi

Du kan forsterke kommunikasjonen og opplevelsen i relasjonen dersom du er bevisst på å være positiv, åpen og blid. Vi kjenner alle til den dårlige følelsen vi får når andre er negative. Du kan gi andre positive følelser ved å si hyggelige ting, smile eller lytte aktivt til den andre. Dette er et viktig verktøy for å bygge gode relasjoner. Hvor mange kjenner du som gidder å være sånn? Man tar vare på slike mennesker fordi de gir oss noe positivt i en

ellers stressende hverdag. Det interessante er at det ikke koster noe – bare litt bevissthet.

Tillit som strategisk beslutning

Tillit er bærebjelken i bedriften – både internt og til kunden. Å bygge tillit internt i bedriften og eksternt er et valg man må ta. Det er en strategisk beslutning som har en pris. Det tar tid og ressurser å bygge tillit – men det gir resultater.

Dersom du vil ha gode resultater har du ikke råd til å la være. Begynn nå, tren på det og lær det skikkelig! Husk at bygging av tillit kommer først, så kommer resultatene som en konsekvens av dette. ✨

[SKRIBENT : GRETHE HOLTAN]



Grethe Holtan er utdannet MBM fra Handelshøyskolen BI i Oslo og har lang erfaring fra både inn- og utland innen salg, markedsføring, ledelse og strategi. De siste 10 årene har hun fordypet seg som coach og kursleder både for firma og privatpersoner. www.sinius.no

Velkommen til
JULEBORD
 på HURDALSJØEN
 HOTELL OG KONFERANSESENTER

16. november – 8. desember 2012

Vi har lang erfaring med å skape julestemning for bedrifter, foreninger og private lag. Det er med stolthet vi inviterer våre julebordsgjester til et julepyntet hotell med et rikt utvalg av god, hjemmelaget mat!

Vår buffét står dekket fredager og lørdager fra kl. 19.00. Her er det garantert noe for enhver smak!

Bestill på tlf. 63 95 96 00 eller post@hurdalsjoen.no

Kr. 595,- pr. person!
 Julebord, overnatting og frokost fra kr. 1145,-

DANS til levende MUSIKK!