



Stjórnvísi:

Þjónustan ofar öllu

Það hefur stundum verið sagt að Íslendingar séu ekki þjónustulundaðir og sækist ekki eftir vinnu í þjónustustörfum – jafnvel ekki á tímum atvinnuleysis, sbr. nýlegar fréttir. En öll störf eru í eðli sínu þjónustustörf. Þjónusta fyrirtækja skiptir höfuðmáli til að ná árangri. Ekkert fyrirtæki ætti að ráða til sín starfsmann sem ekki er þjónustulundaður. Stundum er sagt að fyrirtæki í framleiðslu þurfi ekki að hugsa um þjónustu því þau séu að framleiða og það sé nóg að sölumennirnir séu þjónustusinnaðir út á við. Það er misskilningur. Allir stjórnendur ættu að kappkosta að byggja upp þjónustumenningu. Mannleg samskipti innan fyrirtækja byggja á þjónustulund og viljanum til að vinna saman sem liðsheild. Það er ekki nóg að vera flinkur í starfi ef viðkomandi vantar þjónustulund. Snúa má þessu við og segja að viðkomandi sé ekki flinkur ef hann vantar þjónustulundina. Allt snýst um þjónustu. Mörgum finnst t.d. símaþjónusta fyrirtækja vera léleg eftir að símtæknin varð svo mikil. Ýttu á 1 ef þú vilt fá þessa deild, 2 þessa deild og svo framvegis. Áður var símaþjónusta talin eitt helsta andlit hvers fyrirtækis. Í stjórnun er mikið rætt um straumlínulagaða stjórnun í stað gamla píramídans; ákvaranatakan er þá færð niður á gólfid. Straumlínulögð stjórnun gengur ekki upp án þjónustulundar allra starfsmanna – ekki frekar en önnur stjórnun. Góð þjónusta er fyrirtækjamenning sem öll fyrirtæki ættu að hafa.

Það er því ekki að ástæðulausu að þjónustustjórnun er einn af sautján faghópum innan Stjórnvísi – stærsta stjórnunarfélags á Íslandi. Hægt er að kynna sér félagið betur á www.stjornvisi.is

Margrét Reynisdóttir, formaður Stjórnvísi.