

Slik skaper du lønnsom og varig endring i salgsorganisasjonen!

Webinar - Markedspartner 31.10.18

Kenneth Opsahl

Training Norge AS





Kenneth Opsahl

Training AS, Partner og Trener

Over 25 års salgserfaring fra ulike bransjer
15 år som salg og -ledertrener

Utdannelse

2012 IMD Lausanne, lederprogram

1998 Master Strategisk ledelse BI

1995 BA Adm./Økonomi/Logistikk

Arbeidserfaring:

2016 Randstad Divisjonsdirektør/Reg.Dir

2011 Adecco Konserndirektør salg

2000 Adecco Div leder og topplederposisjoner

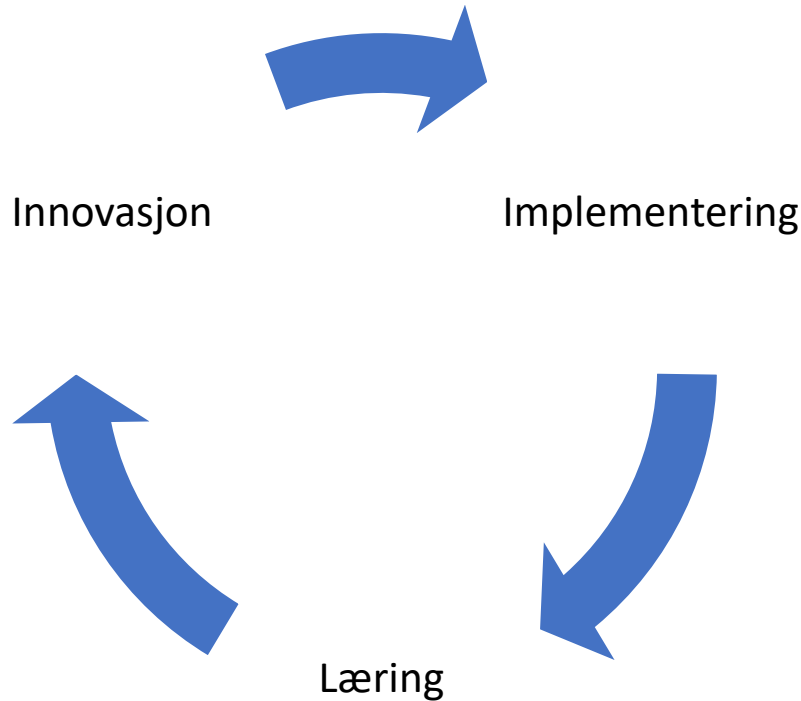


training
Salg – Service – Ledelse

Dagens tema

- Slik skaper du lønnsom og varig endring i salgsorganisasjonen!
 - Hva er atferdsøkonomi?
 - Elefanten og rytteren
 - Gullstandard – slik skaper du beste praksis
 - Mindset – avgjør alt
 - Hva er «nudging»?
- Oppsummering og veien framover

Forutsetninger for suksess?



- Nå er det tempo som skiller de beste fra resten
- Konstant endring



**70 % av alle endringer
er
mislykkede**
- McKinsey



Altså.....

- Vi vil men får det ikke til....



Teori: økonomisk rasjonell valgmodell



- Homo «økonomicus»:
 - Systematisk og forutsigbart velger beste tilpasning – konsekvent.
 - Perfekt selvkontroll og kan begrense impulser som kan hindre oppnåelsen av de langsiktige mål
- Homo sapiens:
 - Ikke feilfrie...
 - Opptatt av kortsiktig glede...
 - Gjør ting vi ikke burde...



Homo sapiens





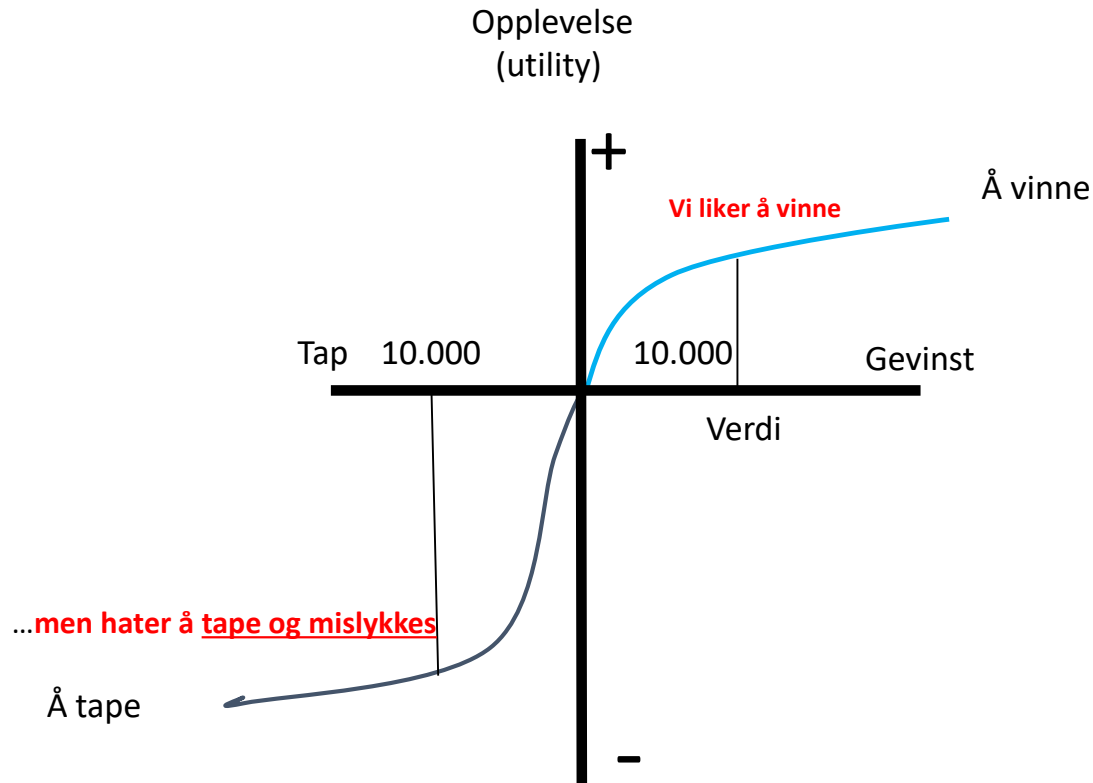






BOMB SQUAD PRANK

Hvilke følelser motiverer atferd mest?



Loss Aversion

Hva er atferdsøkonomi?

- *Erkjennelsen om at mennesket er feilbarlig*
- *Derfor:*
 - *I stedet for at endre på mennesket – endre på omgivelsene.*
 - *Fra indre tilstander til faktisk atferd*
 - *Individ, omgivelser, interaksjon*

Ingunn Sandaker

- Professor Oslo Met



Den nye økonomien!



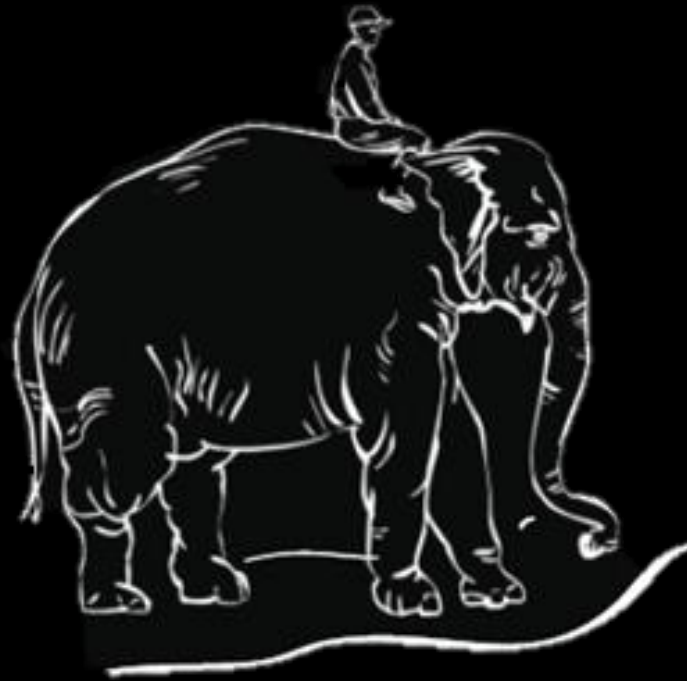
Oppsummert:
«Endring er vanskelig»



Følelssystem

Rasjonelt system





Styr rytteren

Motiver elefanten

Beskriv veien

Klarhet

Følelser og «begjær»

Enkelhet



«Folk motarbeider endring»



Ledere må beskrive de kritiske oppgavene

(Ny atferd må beskrives nøye)



Usikkerhet er endringens
hovedfiende



~~Hva er problemet og hvordan løser vi det?~~

Hva funker og hvordan løser vi det?



Mål nås ved å endre atferd.

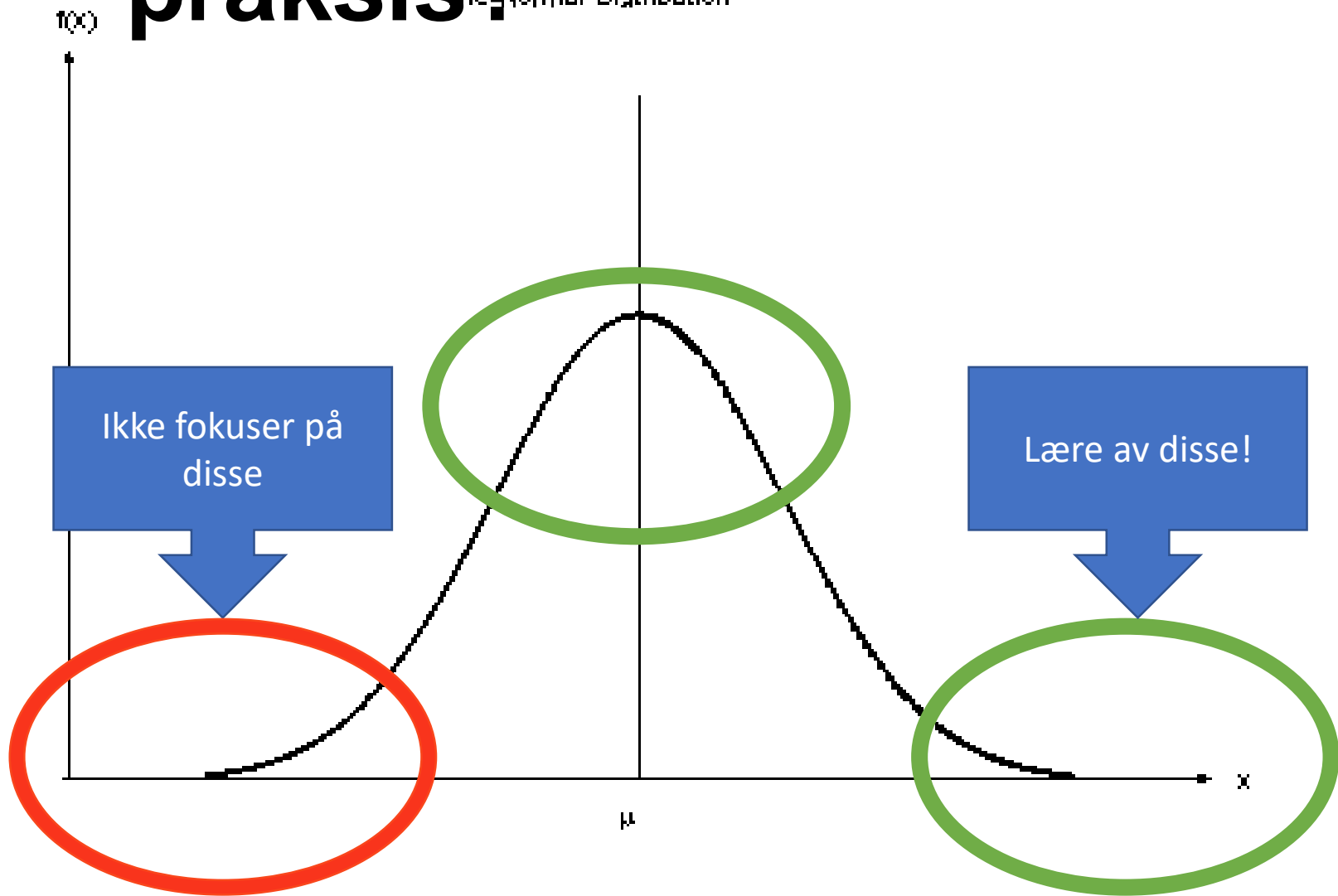
Finn «bright spots»

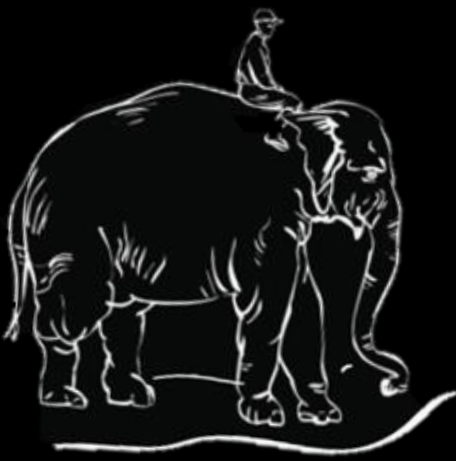
«Det som gjøres bra i dag og kan klones»



Beste praksis - i praksis?

The Normal Distribution





Styr rytteren

MÅL =

Beskriv bright spots

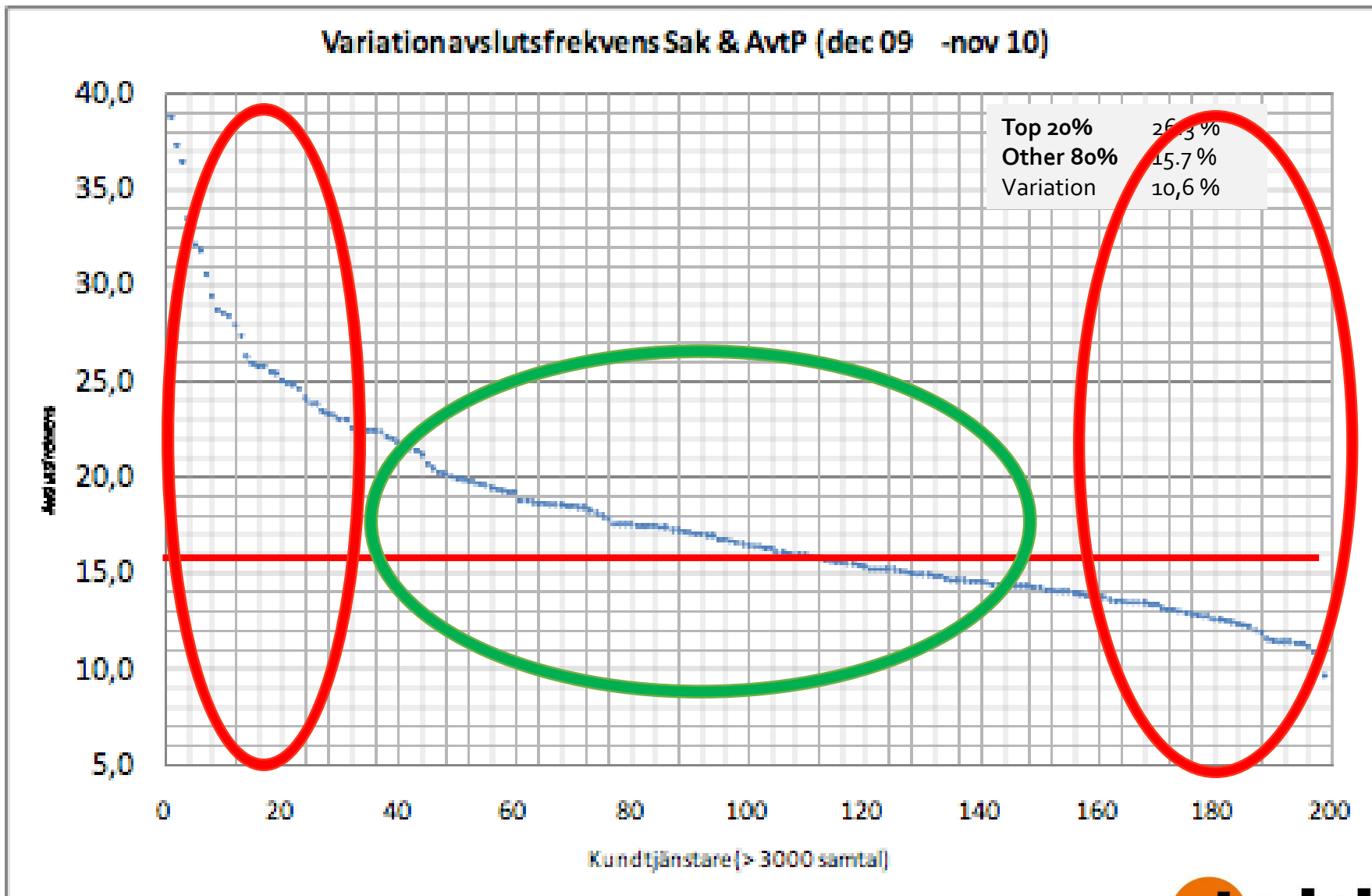
Klarhet

Atferd

Enkelhet

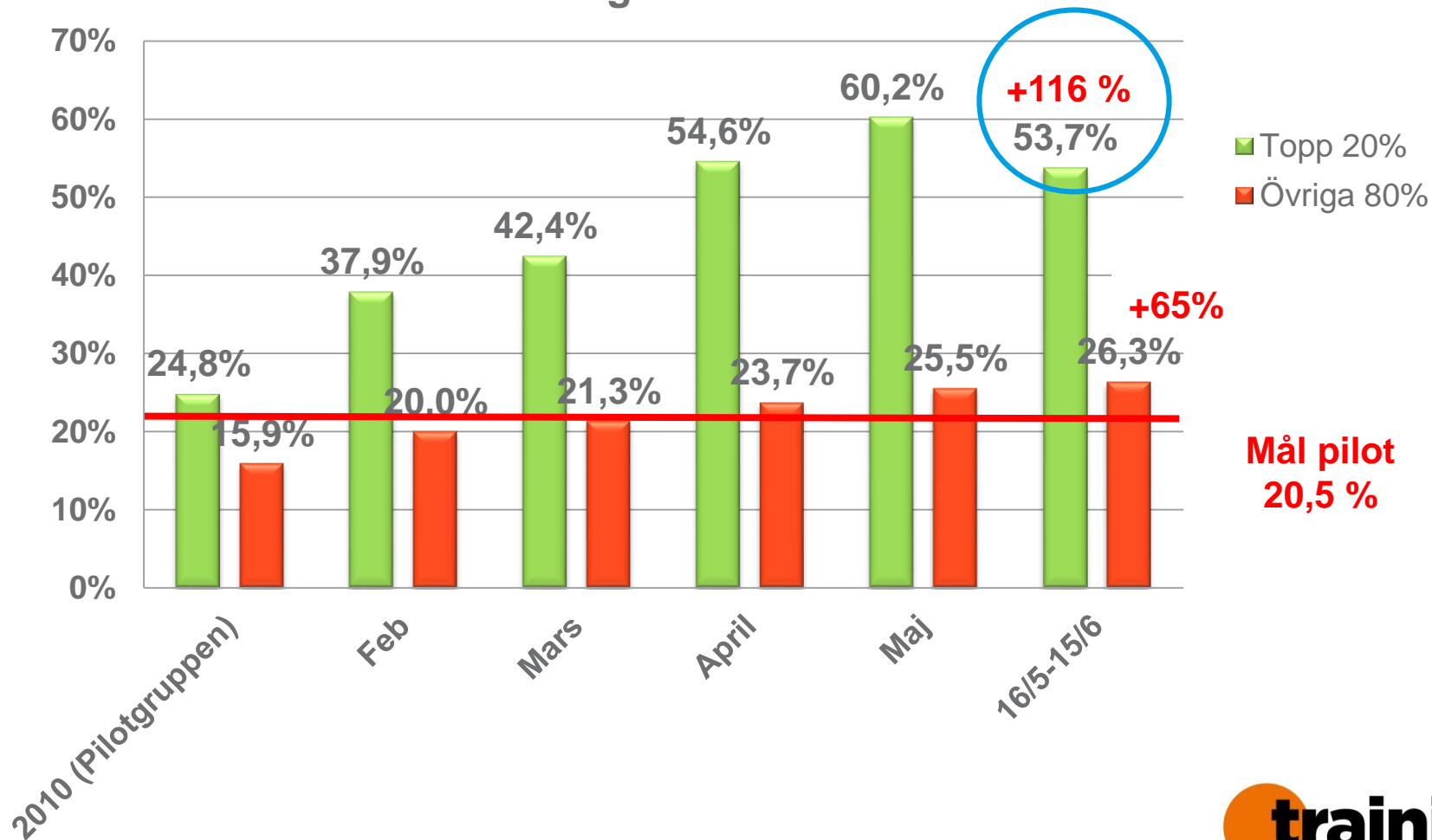


Case:Folksam, stor varians



Case Folksam: resultat

Jämförelse utveckling avslutsfrekvens Sak & AvtalsP



Hvem er jeg?

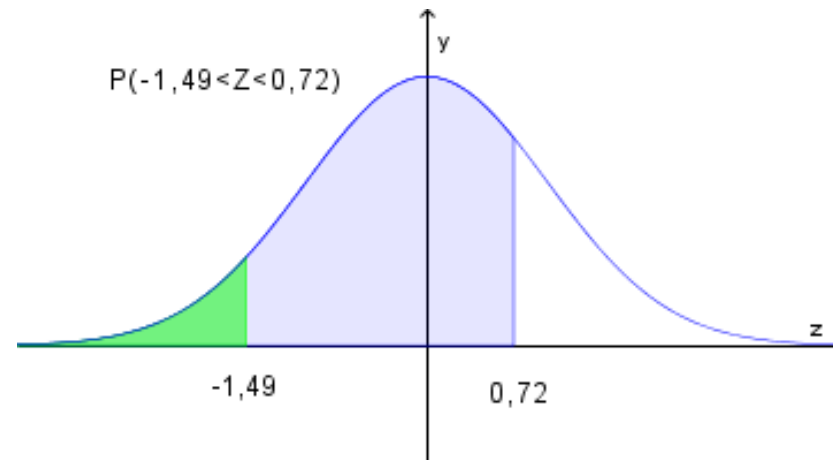
- Hva kan «jeg» få til?
- Hvordan ser vi på hverandres kompetanse og muligheter?
- Hvordan blir vi oppdratt?



Det viktigste jeg lærte i oppveksten?

Du er god i noe fordi du har et medfødt talent, intelligens, evner og derved læringspotensial som i begrenset grad kan utvikles

Variasjon er fordelt etter en normalfordelingskurve



«Fixed Mindset»

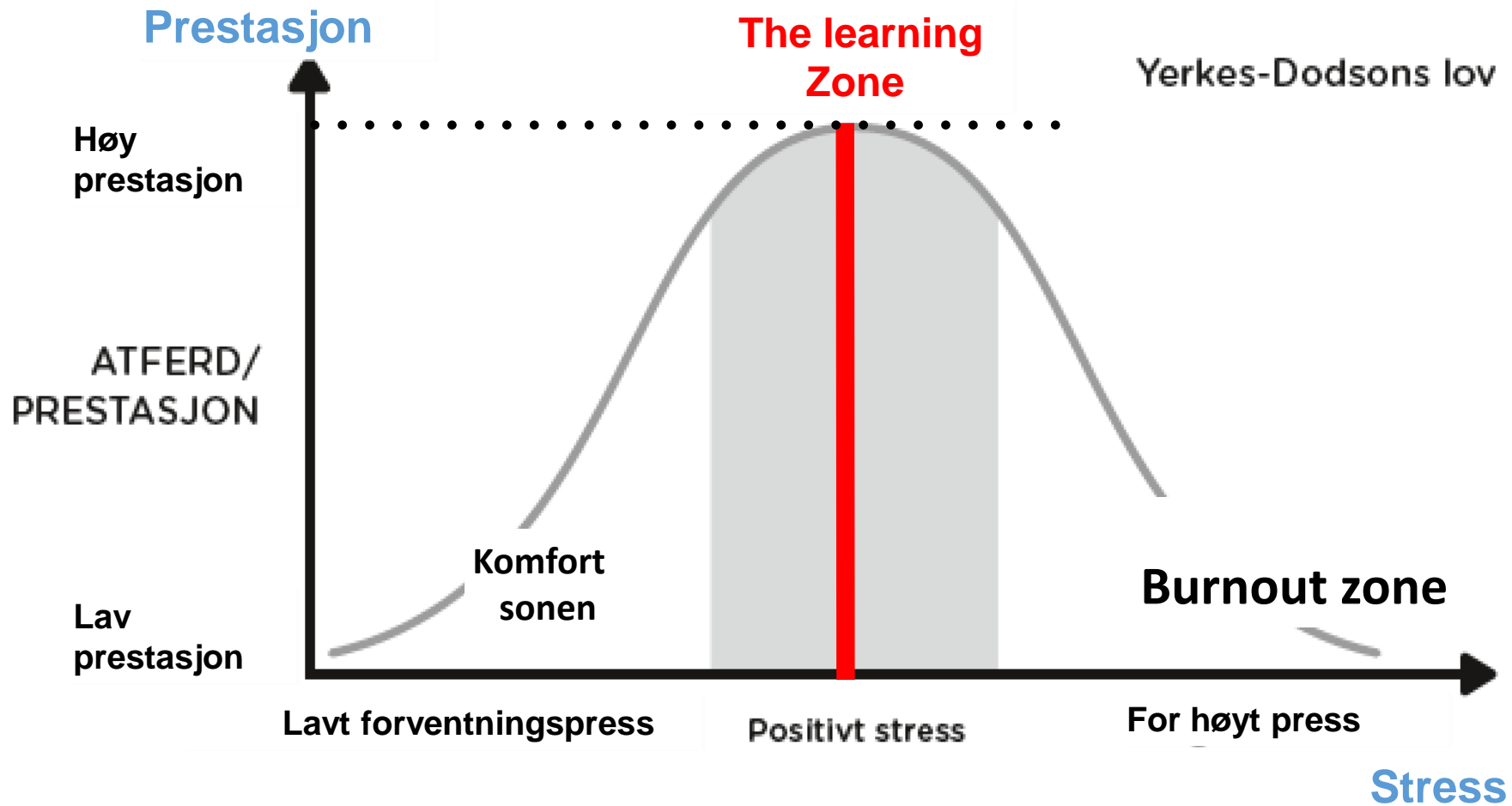
Hva må disse mestre på 3- 4 år?



Hvordan lærer «London Taxi Drivers» å mestre?

Hva er de viktigste prinsipper for å utvikle et «growth mindset»?

Viktigste betingelse for å knekke mestringskoden?



«Gullstandard»

«London Black Cab Drivers»



1. Høyt krevende mestringsmål i læringssonen
2. Rollemodeller som kan vise beste praksis atferd – De kritiske få ting (20/80) som gjør en vital forskjell
3. Umiddelbar og spesifikk feedback på feil atferd og progresjon i fht BP atferd
4. Fokuseret skrittvis læreprosess der lærer av egen spesifikke erfaring (Snøballeffekten)
5. Anstrengelse og utholdenhet til atferd er automatisert- GRIT

The Iceberg Illusion

Success is an iceberg

SUCCESS!

WHAT PEOPLE SEE

WHAT PEOPLE DON'T SEE

Persistence



Failure



Sacrifice



Disappointment



Dedication



Hard work



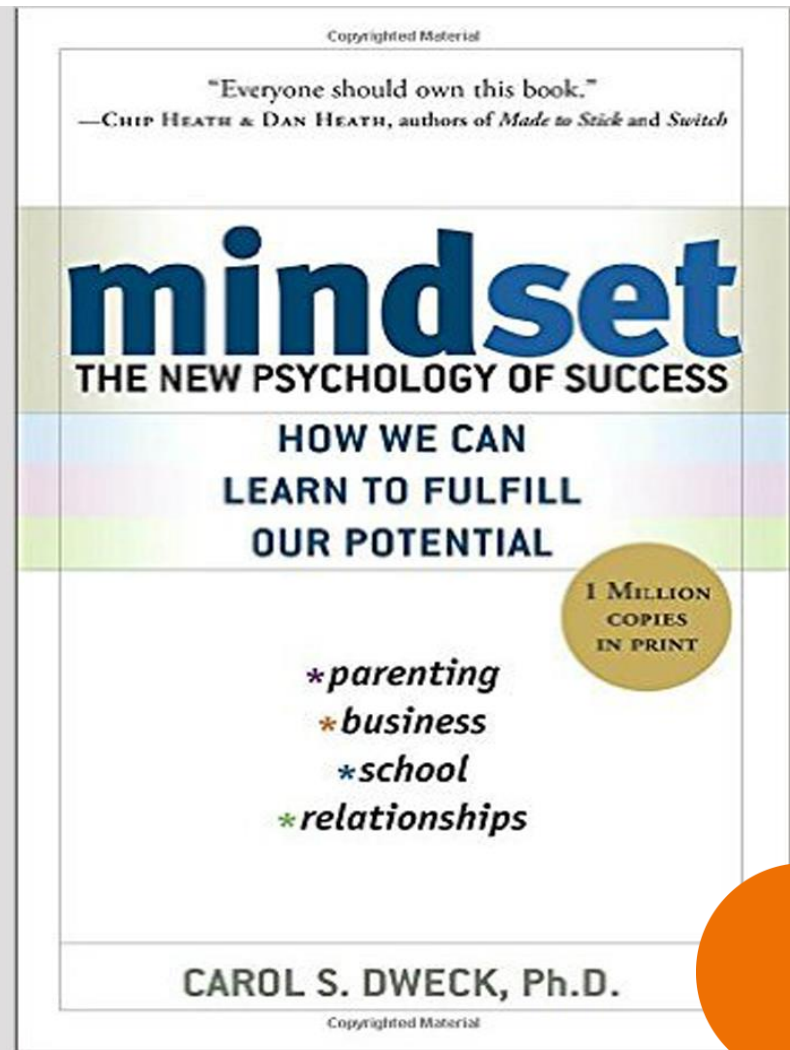
Good habits



@sylviaeduc



Et av de største hindre for «Gullstandard»?



Største hinder for læring?

Fixed MINDSET

Intelligens «Fixed» størrelse
Intelligens er gausfordelt

Trussel

Unødvendig - tar det raskt

Reaktiv – Rettferdiggjøre
Jeg har rett du har feil

Trussel på eget selvbilde
Rettferdiggjør seg selv

Innstilling til

Medfødt talent

Høye krevende mål

Utholdenhet - GRIT

Feedback og kritikk

Feile og mislykkes

Growth MINDSET

Intelligens er plastisk
Den kan utvikles

Læring

En forutsetning

Proaktiv - Not Yet
Utforske muligheter

Veien for å utvikle
«Growth Mindset»

Konsekvensen av «fixed mindset»?

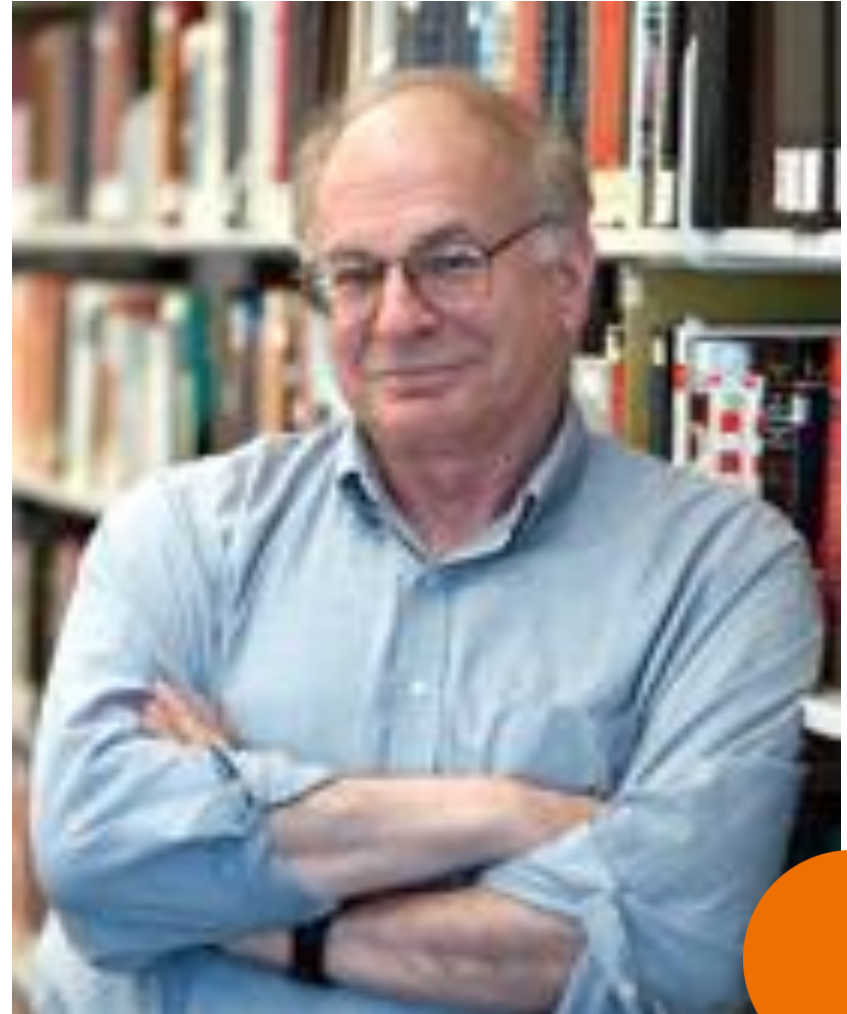
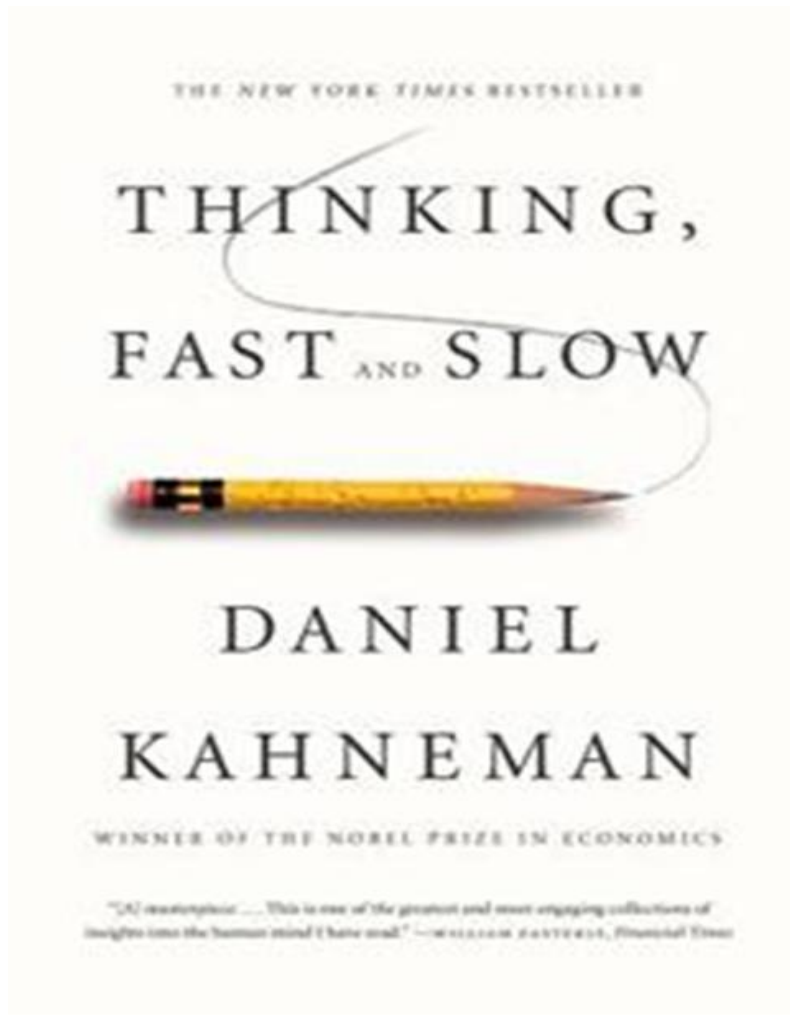
10%

Komfort

fella



Hvorfor er det vanskelig å utvikle endring selv om vi er motivert?



Den største utfordringen?

System 1

«fixed mindset»

Elefanten i oss

11.000.000 bits pr sec

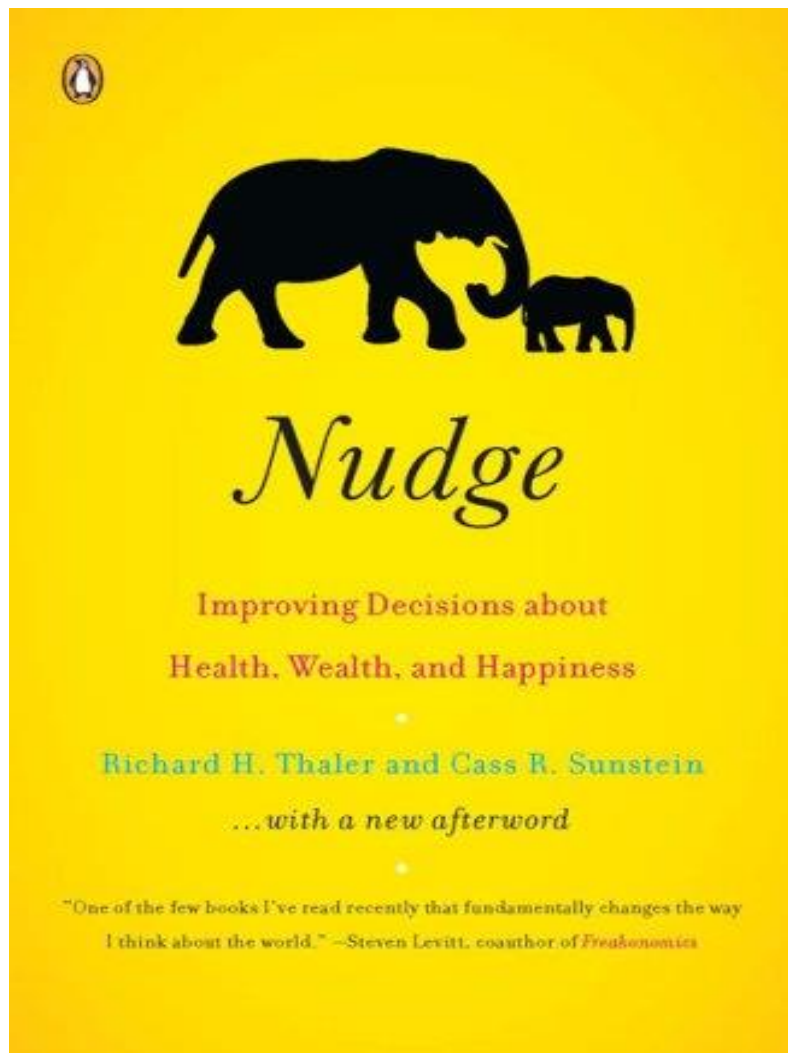
System 2

Rytteren

50 bits pr sec



The nudge father?



Nudging – dytting – »hjelp til selvhjelp«

- Hvorfor dytting?
 - «det vi gjør er ofte ikke i vår beste interesse....»
- Vi velger den letteste veien..... vår «default»
 - Eks ringetonen?
 - Pensjonssparing?
 - Utsetter...
 - Lar være...

Hvordan lærer mennesker å utvikle og endre atferd?

Atferd utvikles, opprettholdes eller svekkes av at vi selv ser, erfarer og føler umiddelbare konsekvenser

«Put feelings first»

Hva menes med umiddelbare konsekvenser?

Umiddelbar forventning om en **belønning** eller **tap**

Hvor mange av dere
vil overholde fartsgrensen her?



Hvor mange av dere
vil overholde fartsgrensen her?



Hvor mange av dere
vil overholde fartsgrensen her?



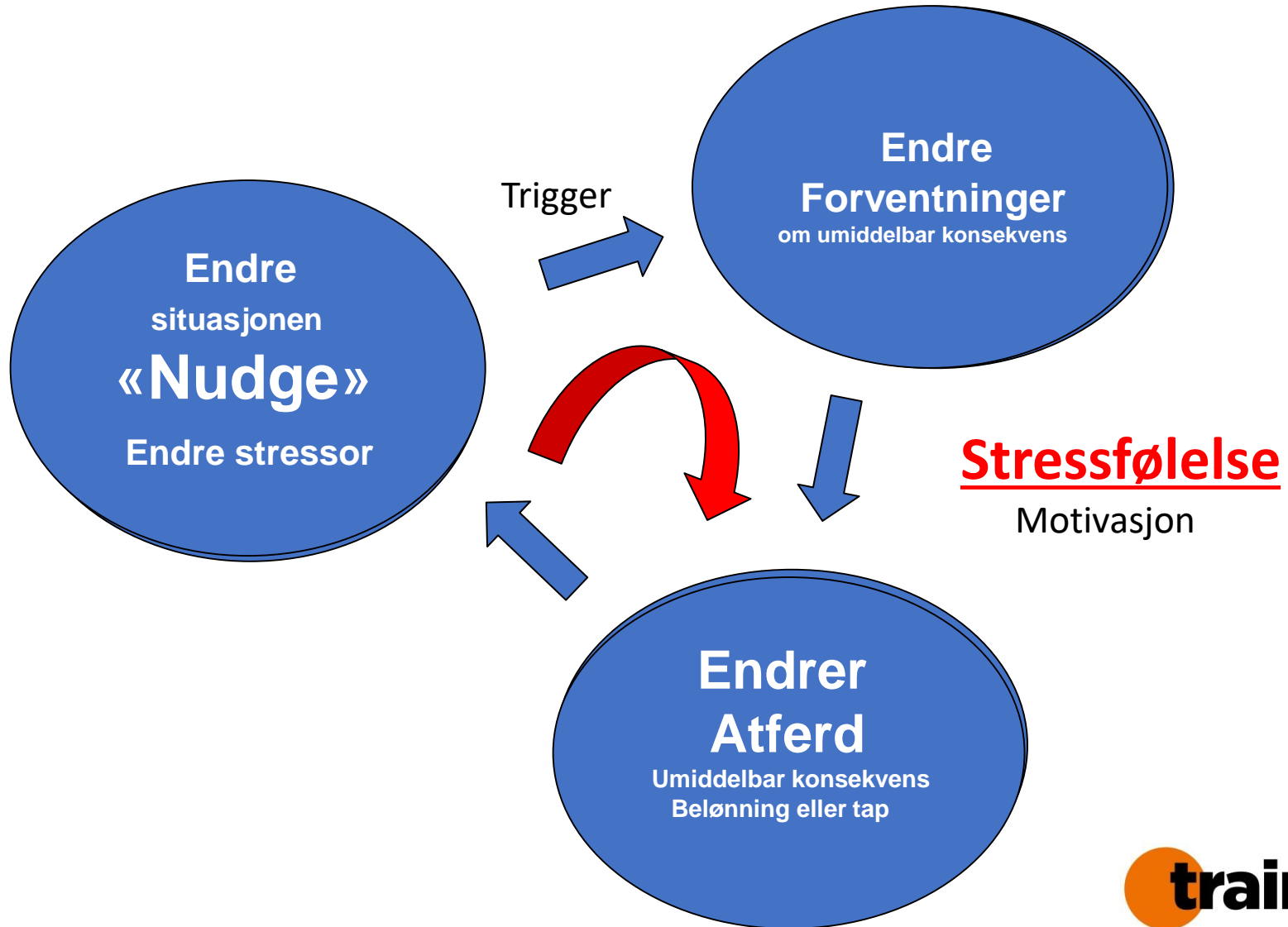




smoking can affect your SEX life



Hvordan endre elefanten?

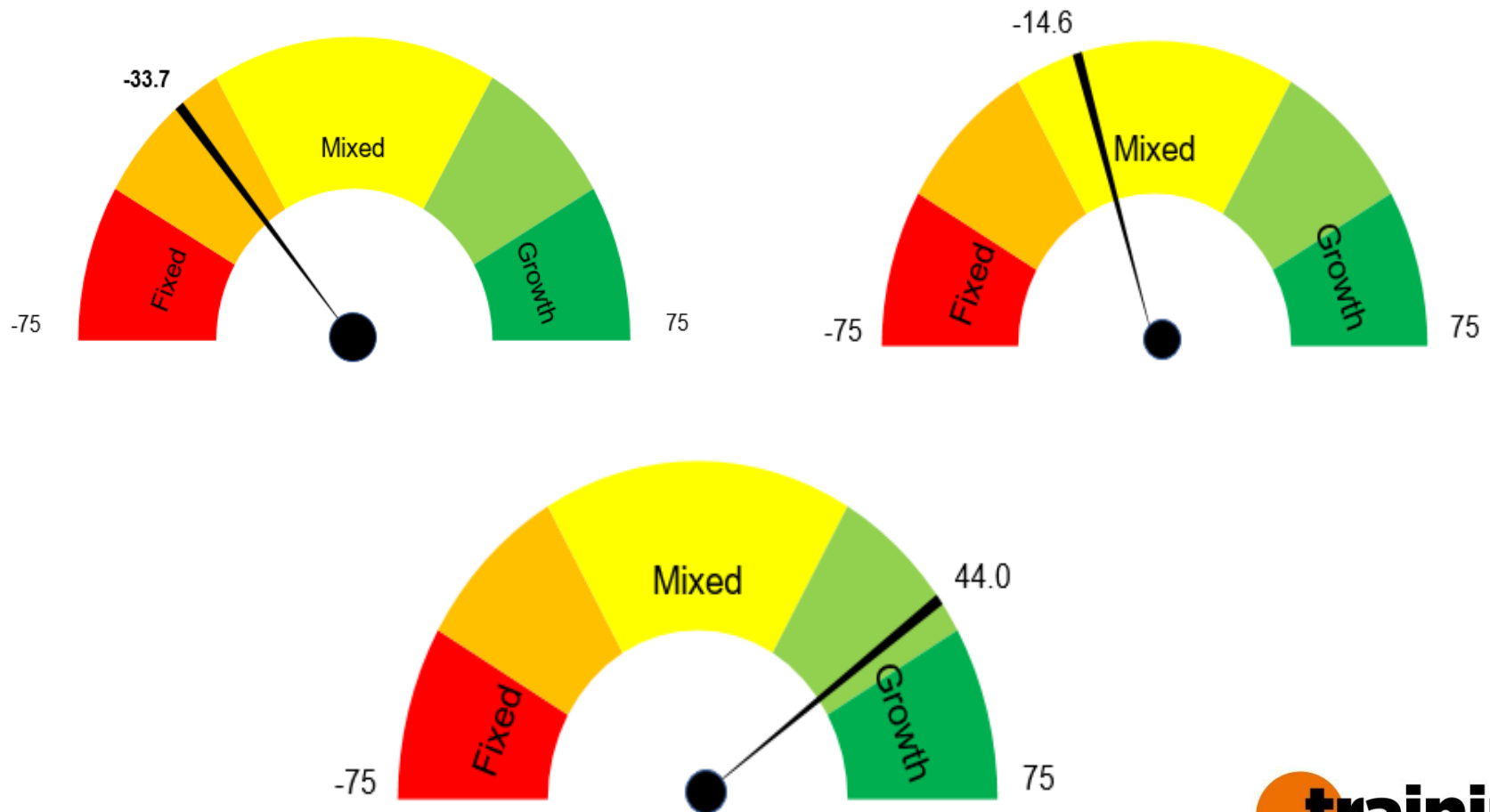




Growth vs Fixed?

- Hva er status på din arbeidsplass?
- Hvordan kan du få vite hvordan det ligger an?

Utvikling av en «growth» kultur starter med å måle dagens kultur



Growth Index

Tallet i «growt – metret» viser teamets GI

Jo lenger mot det mørkerøde feltet nålen peker, jo mer fixed er kulturen i teame



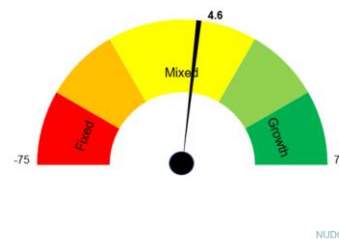
Jo lenger mot det mørkegrønne feltet nålen peker, jo mer growth er kulturen i teamet

NUDGEIT

Resultater

Growth Index viser totalresultatet

Resultatet for de ulike områdene



Psykologisk trygghet

1,7

Diskusjon

1,9

Lekenhet

-0,8

Ide - støtte

-0,6

Risiko

2,5

-15 -10 -5 0 5 10 15

NUDGEIT

Hvordan er kulturen hos deg?

Oppsummert:

- Vi er irrasjonelle på en forutsigbar måte
- Gullstandard - Endring krever høye mål
- Ut av komfortsonen!
- Vi må endre til growth mindset
- Vi må hjelpes til å ta de beste valgene med «dyttere»
- GRIT



Spørsmål?

- Legg meg gjerne til på LinkedIn så kan vi holde kontakten:)



Case: Etterisolering av loft

- Økonomiske insentiver?
- VS
- Praktiske ordninger?
- Hva funker best?

