

Drøbak Rotary
21. juni, 2017
Ludolf Bjelland
Total Quality Management



Ingeborg tente lys for fred og vennskap. Ludolf snakket og informerte og vi lyttet og lærte.



TQM

- Total Quality Management handler om:
Oppnå bedre resultater, gjennom
 1. UTVIKLE deg selv; hele tiden
 2. Forstå firmaets STRATEGI
 3. Få alle ansatte til aktivt å støtte STRATEGIEN
 4. Fokusere på KUNDETILFREDSSTILLELSE
 5. Dokumentere gode REGLER & RUTINER, for ALLE
 6. DELEGERE, +→ god veiledning og oppfølging



TQM

Medarbeidere.

Hvordan få alle motiverte for TQM, og få forståelse for hva som er det beste for deg og vårt firma?

1. Enkel og lett forståelig strategi og mål for firmaet
2. Godt definert jobbeskrivelse og personlige mål/prestasjoner
3. Utfordre alle til å ta del i utviklingen av firmaet og sin egen jobb
4. Gi god oppfølging på arbeidsprestasjoner: VI-samtaler

TQM

Medarbeidere, forts.....

Kan vi ha minst 3 kategorier av medarbeidere?

- A...forstår strategien, presterer kvantitet og kvalitet, men utfordrer ledelsen: Hvordan forbedre firmaets og min prestasjon → kontinuerlig
→ fokuserer på kundetilfredsstillelse og er resultatorientert
 - B...Jeg gjør så godt jeg kan.....
 - C...veltalende, smisker med ledelsen, men har svake prestasjoner; forteller kolleger "Jeg er en meget smart person, og skulle håpe ledelsen hørte mer på meg..!"
- ...kan det tenkes at dette også (ABC) gjelder for visse mellomleder og sjefer?

JA. !

TQM

Profilen til den beste **TQM MEDARBEIDER OG SJEF**

1. Har gode kunnskaper om, og hele tiden vedlikeholder og utvikler:
2. Firmaets STRATEGI (hard ware)
3. PRODUKTER OG TJENESTER(hard ware)
4. Alle ANSATTE tar aktiv del i å utvikle firmaet og sin egen jobb(soft ware)
5. Fokuserer på KUNDETILFREDSSTILLELSE (soft ware)
6. → oppnår langvarige og optimale relasjoner med kundene, kunder som betaler for våre produkter og tjenester

Strategi.

Med *HVA*: Produkter & tjenester (ABC)

Med *HVEM*: KUNDEsegment (ABC)

Og *HVORDAN*: Intern og ekstern

ORGANISASJON (ABC personnell)

Tjene PENGER på kort og lang sikt

- den beste måten å sikre at vi har fornøyde kunder er å ha en solid og enkle strategi som alle forstår og stiller seg bak, at vi i felleskap utvikler de rette produktene, støttet av optimal service og tjenester, som gir kundene, de ansatte og elevene optimal avkastning av sitt arbeid og investeringer.