

Mangfoldsledelse

Styreinstittet

Travel Retail Norway
Tore Hov

29.04.2021

MANGFOLDSLEDELSE



Tax Free
Norway


- Hvordan bidrar mangfoldsledelse til

Økt effektivitet

Inkludering

Kundeforståelse

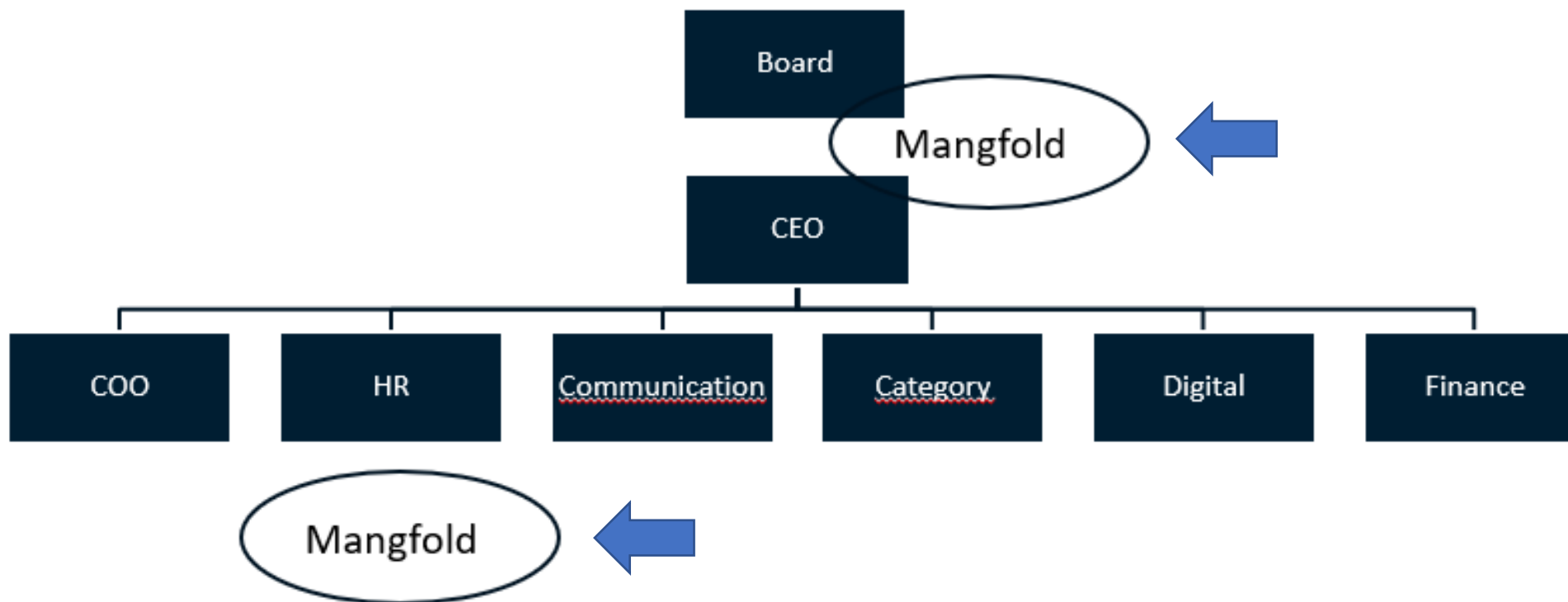
Økt lønnsomhet

A photograph of three diverse women in business attire standing together. The woman on the left has long brown hair and glasses, the woman in the middle has long dark hair, and the woman on the right has long blonde hair. They are all smiling slightly. The image is overlaid with a semi-transparent red background.

Customers will only love the
company once the
employees love it first.



Hvor plasseres ansvaret for Mangfold i organisasjonen



Hvordan involvere mangfold i praksis



- Hvordan kan man involvere mangfoldet i organisasjonen i oppgaveløsningen?
- Er det skjult kompetanse i organisasjonen som ikke brukes til å øke verdiskapningen?
- Hvilke perspektiver mister man om man ikke involverer mangfoldet i organisasjonen?

Markedsplan



Hva skjedde med oss 12. mars 2020

- Vi måtte permittere 1019 av våre medarbeidere søndag 15. mars.
- 24. mars måtte vi permittere ytterligere 118 medarbeidere.
- I dag er vi ca 130 medarbeidere på jobb.
- Lørdag 14. mars startet vi dialogen med fagforeningene om kriterier for utvelgelse.
 - Vi endte på at ansiennitet ble brukt som eneste kriterie ved utvelgelse.
- Hvordan håndterer man at kompetanse forsvinner ut av organisasjonen over natten?
- Viktigheten av mangfold og videre sertifisering gjennom pandemien



Løsningen ble.....

- Alle gjør alt
- Alle får 32 feil.
- Psykologisk trygghet
- Involver kompetansen som finnes i organisasjonen



Head



Heart



Hand



Haakon Dagestad

18. februar kl. 14:51 · 🌐

Hei alle. Vi trenger hjelp med å forstå kundene våre enda bedre.

Hvilke produkter mangler vi eller etterspørres fra reisende med etnisk bakgrunn fra andre steder enn Nord-Europa?

Burde vi hatt dadler eller ingefær med sjokoladetrekk? osv. Er dette varer som kundene spør etter som vi skulle hatt i butikken?

Tusen takk for hjelpen!

👍 14

32 kommentarer Sett av 531

👍 Liker

💬 Kommenter



Kainat Azar

Det er en enorm etterspørsel etter dadler med sjokoladetrekk! (både mørk og hvit sjokolade)

Liker · Svar · 1 u

👍 6



Hva betyr dette i praksis

- Kan alle gjøre alt
- Det har blitt mer et uttrykk for at vi skal utvikle mennesker
- Våre medarbeidere skal tørre å ta ansvar, og sikre at de tar eierskap til løsningene
- Kunden skal få hjelp, og gjennom teknologien som er tilgjengelig finner vi løsninger.

- Hva betyr 32 feil.
- Det er blitt et uttrykk for at det er lov å gjøre feil.
- Hvis man ikke prøver, så lykkes man ikke.
- Psykologisk trygghet skapes gjennom at man tør å dele de feilene man gjør

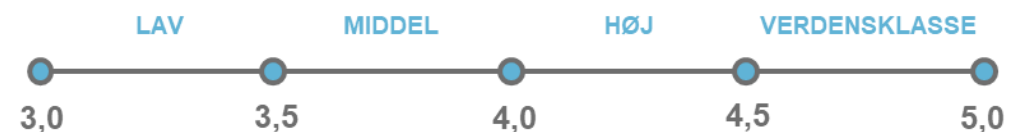
Hva sier medarbeiderne?



Tax Free
Norway

Viktigheten av å måle effekt

	Måling Jan 2020	Måling Jan 2021	Endring	Måling Jan 2020	Måling Jan 2021	Endring	Måling Jan 2020	Måling Jan 2021	Endring	Måling Jan 2020	Måling Jan 2021	Endring
Spørsmål	OSL	OSL	OSL	TRD	TRD	TRD	BGO	BGO	BGO	SVG	SVG	SVG
5 a) Vi våger å si hva vi mener til rett person	3,4	3,5	0,1	3,6	4,2	0,6	3,4	3,8	0,4	3,6	4,1	0,5
7 a) I løpet av de siste seks månedene har jeg utviklet meg i jobben min	3,7	4,6	0,8	3,9	4,8	0,9	3,9	4,3	0,4	3,8	4,6	0,8
8 a) Din leder gir deg verdifulle tilbakemeldinger på dine styrker og	3,9	4,4	0,5	3,9	4,4	0,5	4,0	4,3	0,3	3,9	4,7	0,8
9 a) Det finnes klare mål for din utvikling	3,7	4,2	0,5	3,6	4,4	0,8	3,6	4,1	0,5	3,8	4,4	0,6





Veien videre

- Hvordan sikrer man at mangfoldet blir videreutviklet når ledere og resten av organisasjonen kommer tilbake.
- Onboarding av permitterte medarbeidere.
- Adferdsendring gjennom trening.
- Hvordan skape psykologisk trygghet.