

# OVERSÆTTELSE AF LEDELSESGRUNDLAG TIL BEST PRACTICE LEDELSE

Alm  
Brand

- Udgangspunkt**
- Fra 4 regioner med hver sin ledelse til ét samlet Alm. Brand Kundecenter
  - Der er udarbejdet overordnet ledelsesgrundlag for hele organisationen
  - Målsætning om fælles spillestil og best practice for ledelse
- Udfordring**
- Lokal autonomi mellem lokationer af historiske årsager
  - Den enkelte leder vurderer selv 'what good looks like'
  - Forskellige spillestile medfører uensartet håndtering af udfordringer
  - Svært at skalere succesopskrifter og konsekvens i ledelse
- Proces**
- Deep dive på ledelsesgrundlag (LVI), lederuddannelse og onboarding
  - Interviews og observationer af ledere og trænere (gaps og best practice)
  - Afrapportering af indsigter og co-labs med ledere
  - Udvikling af adfærdsdesign for forudsigelige begivenheder i ledelse
- Resultat**
- Proof of concept på oversættelse af Alm. Brands ledelsesgrundlag til konkret lederadfærd (Artefakt: Spillestil i KC)
  - Øget mersalg, NPS fra 65 til 81, EPSI viser bedste servicekvalitet blandt de store i branchen, proaktiv rådgivning steget med 7 point (EPSI)
  - Større arbejdsglæde blandt ledere og medarbejdere
- Tipping points**
- Unik metode, som sikrer relatering og stort buy-in
  - Ensretning og koncept for træning og onboarding i ledelse

## Slutprodukt



“ Ét kundecenter, fælles spillestil og konsekvens i adfærd driver vores ledelse og resultatsskabelse ”

- Jakob Dreyer-Stapput  
SVP, Kundecenter, Alm. Brand