

Guide

Tillid på formel – The Trusted Advisor

med inspiration fra Green &
Maister

INTENZ



FORMLEN

I nutidens foranderlige verden må professionelle, mere end nogensinde, fokusere på at skabe tillidsbaserede relationer, for at samarbejdet med kunder, kolleger og øvrige samarbejdspartnere bliver i top. I "The Trusted Advisor" sætter forfatterne Charles H Green, Robert M Galford og David H Maister tillid på formel – og det har vi taget udgangspunkt i til denne guide. .

Tillid =

- Troværdighed (Credibility) •
- Pålidelighed (Reliability) •
- Nærvær (Intimacy)

Selvorientering (Self orientation)

I denne guide får du en uddybning af de 5 områder i formlen, og input til hvad du kan gøre for at skrue op og ned de rigtige steder.

$$T = \frac{C * R * I}{S}$$

Kilde: Charles H. Green
The Trusted Advisor

#1

Troværdighed

Evnen til at fremstå troværdig gør dig interessant at lytte til.

10 fokusområder der bidrager til at du bliver oplevet troværdig af andre

- Kom forberedt til møder
- Vær ærlig omkring områder hvor du mangler viden
- Forhold dig til fakta
- Tal med overbevisning
- Vis udstråling og engagement
- Undgå at komme med overdrivelser
- Brug kropssproget aktivt og hold øjenkontakt
- Brug positive ord og hold fokus på muligheder
- Vær afslappet og uformel
- Vis at du brænder for det, du arbejder med

Pålidelighed

Evnen til at leve op til det, du har sagt, du vil gøre.

6 områder du kan fokusere på :

- Rejs forventninger og indfri dem
- Lav præcise aftaler og hold dem
- Skab et overblik over hvad I har skabt sammen
- Brug din dagsorden og relatér til den
- Opbyg fælles mål – og vis hvordan I har arbejdet mod det
- Sikre dig at andre anse værdien af jeres samarbejdet
- Hold aftaler og tider

#3

Nærvær

Evnen til at være tilstede i nuet og få andre til at føle nærvær og god kemi.

Bliver opbygget og forstærket ud fra:

- Lyt til det andre siger
- Citer hvad andre siger og brug det, du ved fra tidligere
- Vær tilstede ved at observere og vis du observerer
- Skab god stemning – positivt fokus
- Vær venlig og involverende og tag vare om det I skal sammen
- Tjek løbende om de andre er med i jeres dialog – om I har fælles forståelse



#4

Selvorientering

Evnen til at være selvorienteret er hæmmende for opbygning af relationer.

Stop eller skru ned for disse adfærdstræk:

- Fortæller med udgangspunkt i egne historier
- Afbryder og afslutter sætninger for andre
- Fylder stilhed ud med dialog
- Vil fremstå som klog, begavet og spændende
- Tør ikke sig "det ved jeg ikke"
- Vil have det sidste ord
- Kommer med hurtige svar



Vurdér dig selv... og spørg en kollega



Lille spejl på væggen der.....

Der er ikke noget som et godt og grundigt kig i spejlet - og en ærlig snak med sig selv om, hvor godt man gør det på de forskellige områder. Overvej 3 spørgsmål for hver af punkterne på de foregående sider:

1. Hvilke eksempler på succes har jeg?
2. Hvordan kan jeg få flere af dem?
3. Hvor kan jeg blive bedre?

Har du en ærlig kollega?

Og efterfølgende finder du en oprigtig kollega, du har en god tillidsfuld relation med, og stiller de samme spørgsmål. Lyt, vær nysgerrig og stil uddybende spørgsmål. Og sig tak for hjælpen og tak for feedback.

På de næste sider finder du 10 spørgsmål inden for hver kategori i ligningen. Du kan besvare dem selv, og du kan bede en kollega vurdere dig.

Nu har du et fantastisk udgangspunkt for en udviklingsplan, der kan øge din evne til at skabe tillid og stærke relationer.

Troværdighed

Vurdering

Vurdér følgende adfærdsmønstre på en skala fra 1-5

Din vurdering

1. Taler med overbevisning	1	2	3	4	5
2. Udviser udstråling og engagement	1	2	3	4	5
3. Undgår overdrivelser	1	2	3	4	5
4. Er altid ærlig	1	2	3	4	5
5. Holder øjenkontakt	1	2	3	4	5
6. Holder fokus på muligheder	1	2	3	4	5
7. Udviser stolthed over virksomheden / produktet	1	2	3	4	5
8. Tror på sig selv	1	2	3	4	5
9. Taler klart og tydeligt	1	2	3	4	5
10. Stiller relevante spørgsmål	1	2	3	4	5

Samlet gennemsnit

Pålidelighed

Vurdering	
Vurdér følgende adfærdsmønstre på en skala fra 1-5	Din vurdering
1. Overholder aftaler, tider m.m.	1 2 3 4 5
2. Afstemmer fælles mål	1 2 3 4 5
3. Indfrier forventninger	1 2 3 4 5
4. Skaber relation til kunderne	1 2 3 4 5
5. Går i dybden på upræcise udtalelser	1 2 3 4 5
6. Undgår at give kolleger en følelse af at være presset	1 2 3 4 5
7. Viser forståelse for andres ønsker og problemer	1 2 3 4 5
8. Har orden i evt. papirer, præsentation, teknik mv.	1 2 3 4 5
9. Stiller relevante spørgsmål	1 2 3 4 5
10. Opsummerer indgåede aftaler og next-steps	1 2 3 4 5
Samlet gennemsnit	

Nærvær

Vurdering

Vurdér følgende adfærdsmønstre på en skala fra 1-5

Din vurdering

1. Er tilstede i nuet	1	2	3	4	5
2. Udviser ægte interesse og nysgerrighed	1	2	3	4	5
3. Bruger det kollegaer / samarbejdspartner fortæller	1	2	3	4	5
4. Signalerer aktiv lytning	1	2	3	4	5
5. Sikrer at kollega / samarbejdspartner er med – spørgsmål og accept	1	2	3	4	5
6. Skaber god stemning	1	2	3	4	5
7. Involverer kollega / samarbejdspartner og skaber et "vi"	1	2	3	4	5
8. Bevarer åbent kropssprog og øjenkontakt	1	2	3	4	5
9. Er smilende, grinende og humoristisk	1	2	3	4	5
10. Signalerer respekt og forståelse for andres holdninger	1	2	3	4	5

Samlet gennemsnit

Selvorientering

Vurdering	
Vurdér følgende adfærdsmønstre på en skala fra 1-5	Din vurdering
1. Er forudindtaget på kollegers / samarbejdspartneres behov	1 2 3 4 5
2. Undlader eller glemmer at bruge andres input	1 2 3 4 5
3. Afbryder og afslutter sætninger	1 2 3 4 5
4. Fylder meget og stjæler ordet	1 2 3 4 5
5. Svarer på vegne af andre	1 2 3 4 5
6. Tilstræber at fremstå som klog	1 2 3 4 5
7. Foreslår løsning ud fra eget behov og ikke teamets	1 2 3 4 5
8. Kommer med hurtige svar	1 2 3 4 5
9. Postulerer	1 2 3 4 5
10. Skjuler manglende viden eller usikkerhed	1 2 3 4 5
Samlet gennemsnit	

INTENZ