

## Oversikt og plan—ekstra viktig i tøffe tider

Det er lettere å styre i ulendt farvann når man har planlagt hvor man skal være – og når. Jeg opplever innholdet og prinsippene i PEP Gjør det nå! som spesielt relevante i **tøffe tider**. Når tidene er krevende, er det ekstra viktig med evne til å **sette seg mål og prioritere sin tidsbruk på de aktivitetene som bidrar mest til å nå målene**.

Jon-Eirik Elvsveen, assisterende banksjef i Selbu Sparebank, sier at PEP både har gitt konkrete resultater i form av færre overtidstimer og ikke minst gitt deltakerne økt bevissthet rundt smarte arbeidsmetoder og prioritering.

### **Hva var de viktigste grunnene til at dere valgte PEP?**

- I banken er vi hele tiden opptatt av å utvikle oss til det bedre. Jeg kjente litt til IBT og PEP fra et seminar jeg deltok på og ble inspirert til å ta kontakt med Effecto Rådgivere. Vi er svært selektive med hensyn til hvilke tiltak vi vurderer og hvilke konsulenter som får bistå oss. Bankens strategi er den røde tråden i alt vi foretar oss, og det var viktig for oss at PEP-programmet kunne bidra til å gjennomføre denne og forsterke andre tiltak. Gode referanser, det at PEP-programmet er velprøvd og godt tilpasset dagens virkelighet var også vesentlig i vår vurdering.

### **Hvordan har programmet hjulpet dere som gruppe?**

- Vi har fått en mye tydeligere bevissthet rundt tidsbruk og prioritering. Tradisjonelt har man i bank vært "ekspeditører" som tar seg av kunden som kommer innom. Den nye måten å tenke på innebærer å være proaktive og planlegge hva vi skal gjøre ut fra resultatene vi ønsker å oppnå. Vi er bevisste på de tidstyvene vi har, og at god planlegging kan redusere tidslekkasjer. Det er akseptert at man er opptatt for å gjøre eget arbeid på kontoret. 70% av de ca 2-300 kundeforholdene som kommer daglig løses på kundesenteret, og vi forsøker i stor grad å styre kundeavtalene og booke tid i kalenderen for å redusere drop i aktivitetene. Erfaringene er at kundemøtene blir av bedre kvalitet når de er planlagt og forberedt. Kundesenteret har tradisjonelt hatt hovedfokus på å betjene kundeforholdelser, men også her har vi målsetting om å øke andel av proaktivt og planlagt arbeid, til minst 20 %.

**Dere gjennomførte PEP i en "uroilig" periode, flere andre tiltak pågikk internt samtidig og så kom finanskrisen i 2008. Hvilke utfordringer vil du si det skapte**



Jon-Eirik Elvsveen—ass banksjef Selbu Sparebank (banksjef fra september 2009)

### **for medarbeidernes fokus på PEP?**

- Før vi startet PEP var noen kanskje litt skeptiske til "enda et tiltak", men skepsisen forsvant da vi kom i gang og erfarte hvor praktisk og enkelt PEP-programmet er lagt opp. Det er lite teoretisk, og den personlige oppfølgingen tar tak i hver enkelts utfordringer med å få tiden til å strekke til. Vi hadde nettopp startet et større medarbeiderutviklingsprosjekt da vi besluttet å gå i gang med PEP. Som nevnt er strategien den røde tråden hos oss. Både i PEP og i medarbeiderutviklingsprosjektet er fokuset på at hver enkelt og gruppen bruker dagen riktig, at man arbeider med de riktige tingene til riktig tid. Medarbeiderutviklingsprogrammet omfatter alle medarbeiderne, mens PEP hittil er gjennomført for ledere og enkelte nøkkelmedarbeidere. I en "drømmesituasjon" kunne man kanskje gjennomført ett og ett tiltak, men i virkelighetens verden er ikke det realistisk å få til. Vår erfaring er at PEP fungerer godt for å forsterke og komplettere andre tiltak for utvikling av ledere og medarbeidere.

**Hvilke tanker har du om hvordan dere vil holde PEP og Gjør det nå! "varmt" i deltakergruppen på lang sikt?**

- Forankring i ledelsen er meget viktig for langtidsvirkning, og vi

tror at nettopp det faktum at PEP passer så godt inn med strategien vår, vil gjøre det lettere for oss å unngå å "falle tilbake". At noen kan være "rollemodeller" for andre er også viktig. Både i denne sammenheng og ellers legger vi stor vekt på å lære av hverandre. Du kan ikke forvente at dine medarbeidere skal endre vaner og planlegge dagen sin hvis du som leder ikke praktiserer det selv. Å samles av og til og utveksle smarte tips kan også være nyttig.

***Hva sier du til en som spør deg til råds i forhold til selv å investere i PEP-programmet?***

- Jeg har allerede hatt slike henvendelser, og våre erfaringer er så positive at jeg absolutt vil anbefale det til andre. Det at vi har fått en felles forståelse rundt arbeidsvaner og tidsbruk, samt den gode metodikken rundt bruk av Outlook som kommunikasjons- og planleggingsverktøy opplever vi som svært nyttig. Et fellestrekk for alle er at en har lært et fag, men ikke lært å arbeide. E-posthåndtering og gode planleggingsrutiner er noen eksempler på hva man ikke lærer i fagutdannelsen, uansett bransje. PEP har bevisstgjort oss på flere sider ved dette og også ført til konkrete resultater med færre overtidstimer blant deltakerne.

**PRESENTASJON SELBU SPAREBANK**

Selbu Sparebank har hovedkontor i Selbu i Sør-Trøndelag, og har også rådgivningskontor i Tydal, Trondheim, og Stjørdal. Selbu Sparebank har i dag 38 ansatte fordelt på de fire kontorstedene. Selbu Sparebank er medeier i Terra-Gruppen AS, sammen med over 80 andre lokale sparebanker rundt om i Norge. I 2009 feirer Selbu Sparebank 150 års-jubileum. Av bankens ca 12000 kundeforhold er ca 60 % utenfor Selbu kommune. Jon Eirik Elvsveen har vært assisterende banksjef siden 1988 og overtar som banksjef fra september 2009. Han blir da den 3. banksjefen i bankens 150-årige historie, tittelen ble tatt i bruk i 1973.

PEP Gjør det nå! hos Selbu Sparebank ble levert av IBT-rådgiver Sigurd E. Liseth fra Effecto Rådgivere as.



Klar til innsats—alle ansatte i Selbu Sparebank

Foto i artikkelen: Heidi Garberg ved Garberg Foto i Selbu for Selbu Sparebank