

Interaktive spil i "Korsbæk" bank

Forretningsmæssige holdninger i forbindelse med MIFID programmet

Holdninger, værdier og etiske retningslinjer for rådgivning bearbejdet gennem interaktive spil i perioden 2-5/102007



KONSULENTGRUPPEN
HVIDEHUS

Valbygårdsvej 64 A
2500 Valby
Tlf.: 3644 2525
www.hvidehus.com
adm@hvidehus.com

Instruktør: Peter Frandsen Assistent: Freja Polonius

Tak for sidst

Vi har fornøjelsen af at fremsende et hæfte med billeder og opsamling af "interaktive" spil i forbindelse med arbejdet med MiFID direktivet i Korsbæk bank d. 2 – 5 oktober . Vi tænker tilbage på dagene med stor glæde og takker for jeres engagement.

Om formiddagen fik I gennemgået "fakta" om indeholdet i MiFID direktivet, og om eftermiddagen fik I "afprøvet" jeres holdninger i cases, som lå tæt på jeres virkelige hverdag. På den måde kunne alle følge med i, hvordan I forholdt jer professionelt, når I skulle løse de udfordringer, der var i de cases, I viste. Yderligere fik I afprøvet, hvordan I i endnu højere grad kunne tydeliggøre jeres kerneværdier: Nærvær, Uformel, Handlekraft, Initiativ og Tilgængelighed i forbindelse med rådgivning af kunder.

Det overordnede formål for de fire dage lød således:

I kommer frem til forretningsmæssige holdninger og etiske retningslinjer, der skal være vejledende for rådgivning indenfor handel med værdipapirer, valuta og anvendelse af finansielle instrumenter.

Dagene blev budt velkommen af Hans-Christian, som opfordrede jer til at bruge eftermiddagen som et forum, hvor I kunne afprøve værdier, holdninger og etik igennem de interaktive spil.

De opfordrede Jer til at være "gode eksempler" ude i afdelingerne, så I er med til "at løfte banken."

De ønskede, at I også kommer frem til endnu bedre at kunne sætte jer i kundens sted, udvikle empati og dermed blive bedre rådgivere.

Peter bød Jer derefter velkommen og **beskrev hvordan** de interaktive spil skulle opbygges med relevante og udfordrende hverdagssituationer indenfor rådgivning. I snakkede derefter sammen i små grupper, hvor I fandt frem til hvilke relevante situationer, I oplever i hverdagen i banken.

Der kom mange cases frem, og I valgte efter interesse. Nogle temaer blev slået sammen og på baggrund af dette forarbejde, begyndte I derefter selv at konstruere spillene.

Fremgangsmåden var, at når en gruppe havde vist deres "grundspil", skulle de øvrige komme med forslag eller selv indtage rådgiverens plads og ændre på spillets dilemma eller udfordring i en mere positiv retning.



Temaerne vælges ud

Spillene skulle have en dårlig eller problematisk slutning eller et tydeligt dilemma, som de øvrige deltagere skulle løse.

De 11 spil der blev til i løbet af de fire dage bliver her præsenteret, nogle kortfattet og andre mere uddybende, således at I kan danne jer et varieret billede af dagenes temaer, debatter og refleksioner.

1 Spil:

En kunde har med en tidligere rådgiver aftalt en investering, der nu går dårligt. Kunden vil gerne ud af investeringen, da han mener, at han er blevet lovet, at den var risikofri. Den nye rådgiver vejleder ham til at være mere risikovillig, blandt andet med nye investeringer i Schweiz. Kunden er skuffet og trækker sig ud af investeringen.

Umiddelbare reaktioner på spillet:

- Bristede forventninger hos kunden.
- Rådgiveren vejledte forkert, solgte et forkert produkt.
- Kunden er sur over dårlig rådgivning, der har givet ham tab.
- Forkert vejledning, rådgiveren vil mere risiko, selvom kunden ikke ønsker det.
- Rådgiveren mangler at fortælle om konsekvensen for kunden ved at trække sig ud af investeringen.

Efter at have set "grundspillet" er det tilskuerne der "overtager" spillet. De gør de på forskellig vis, blandt andet ved at komme med forslag til rådgiveren eller at vise hvordan de ville have gjort i rådgiverens situation.

1. Forslag: Afklaring af sagen.

Rådgiveren spørger ind til kunden, hvad vil han, hvor er vi, overblik, konkrete fakta og konsekvenser.

- Kunden hidser sig ikke op.
- Det virker mere professionelt.
- Rådgiveren signalerer eftertænksomhed.
- Kunden føler at han er blevet hørt, og man undgår måske aggression.

2. Forslag

Rådgiveren fortæller, at udregningen var et udgangspunkt, og derfor må man forvente udsvingninger.

Han forklarer grundene til udsvinget. Rådgiveren siger, at han ikke kan garantere et overskud, og kunden kommer frem til at han skal tage et lån.

- Rådgiveren argumenterer og kunden går i forsvar.
- Der mangler information.

Derfor beslattes det, at I kan stille direkte spørgsmål til kunden (i spillet):

Kunden uddyber konkrete detaljer, realkredit, renter, aktiver i øvrigt, pension.

Derefter diskuteres det i grupper, hvordan man som rådgiver kommer tilbage til kunden med de nye informationer in mente.

Instruktøren guider tilskuerne til at komme med ideer og realistiske løsningsforslag. Ved denne lejlighed fik I både set på jeres egen rolle som rådgivere udefra og reflekteret over kundens situation i forbindelse med bankforretninger.

Holdninger til løsninger

- Finde fordele ved investeringen.
- Finde et godt tidspunkt for at trække sig ud af investeringen.
- Finde en "her og nu" løsning.

- Ændre investeringsstrategi ELLER anbefale at man trækker sig ud af investeringen.

Konklusioner i forhold til professionalisme

- Langsigtet løsning i stedet for brandslukning.
- Debat internt i banken om dækning af tab ønskes.
- Afdække muligt potentiale hos kunden.
- Bedre opfølgning.
- Mere vidensdeling mellem kollega og kollega.

2. Spil: Aktierne falder, kunden sælger, aktierne stiger

Kunden vil gerne sælge aktier fordi de falder. Rådgiveren gør kunden opmærksom på, at de måske stiger igen. Kunden forlanger, at kurtagen frafalder. Rådgiveren indvilger ikke i det!

Kunden insisterer – rådgiveren afviser ham.

Umiddelbare reaktioner på spillet:

- Konflikten er vedr. kurtagen
- Bristede forventninger, manglende kontakt fra rådgiverens side.
- Hvad er holdningen til mundtlig/skriftlig dokumentation?
- Kunden gør noget imod anbefalingen, skal det dokumenteres?



Spillene vises for hinanden

1. Forslag

Rådgiveren prøver at spørge ind til kunden og finder ud af, at han bare vil ha' det billigere.

2. Forslag

Kan man mødes på mellemvejen og få en god forretning ud af det for alle?

Kunden synes, at kurtagen er for dyr. Rådgiveren vil gerne kigge på sagen med et åbent Sind, og kunden er med på det. Kunden er tilfreds med, at rådgiveren tager ansvar for sagen.

- Kunden gav accept til rådgiveren.
- Hvad betydning har sagen for kunden?
- Godt at turde spørge ind til kundens tilfredshed.

Vi hører hvad rådgiveren (i spillet) tænker for at få hans syn på sagen:

Rådgiveren synes (her i forhold til grundspillet), at Kunden brokker sig meget. Investeringen er faktisk ligegyldig, fordi kunden er irriterende og har været det over længere tid. Rådgiveren viser det bl.a. med et lukket kropssprog.

Diskussion i små grupper:

Selvom kunden er besværlig skal man være professionel, er resultatet af diskussionen. Hvis det fortsætter, må man afstemme kundens forventninger, evt. finde ud af om kunden skal have en ny rådgiver. Det bliver til et **3. forslag** i spillet:

Heraf følgende kommentarer:

- Rådgiveren tager tyren ved hornene og tilbyder kunden at skifte rådgiver.

- Rådgiveren kan søge vejledning hos sin leder.
- Vigtigt med god forberedelse til svære kunder.
- Erkende dårlig kemi – Internt og eksternt.
- Afklare bagvedliggende forventninger.
- Andre muligheder: udvide forretningen.

3. Spil: Mødeforberedelse/Kundemøde

Mødeforberedelse: En investeringsrådgiver og en rådgiver diskuterer, om de skal informere kunden om, at det går dårligt med Dannevirke-investeringerne. Rådgiveren vil uden om "den varme grød", og investerings rådgiveren indvilliger i denne taktik.

Kundemøde: Investeringsrådgiveren gennemgår "nogle" af investeringerne.

Investeringsrådgiveren affejer kundens spørgsmål, og han får ikke svar. Kunden efterspørger en opdatering på Dannevirke. Det vil han få i 2016.



I spillet får man også mulighed for at prøve at være kunde

Umiddelbare reaktioner på spillet:

- Spillet er sat på spidsen, det er ikke så sandsynligt, at situationen vil opstå.
- Rådgiveren er bange for kundens reaktion.

1. Forslag

Investeringsrådgiveren konfronterer kollegaen med angsten for kundens reaktion. Afklarar om rådgiveren har et problem i forhold til Dannevirke-historien.

Investeringsrådgiveren tilbyder kollegaen at hjælpes ad og konfronterer kunden med den dårlige forretning. Investeringsrådgiveren "giver noget af sig selv".

2. Forslag

Investeringsrådgiveren konfronterer rådgiveren med angsten for, om kunden ikke vil lave fremtidige forretninger.

I forlængelse af spillene havde vi en fælles debat om, hvordan man kan højne

Professionalismen i den givne situation:

- Holdningsbearbejdelse af kollegaen, er det en ledelses opgave?
- Samlet afkast-opgørelse -hjælp kunden til at se de positive investeringer.
- Vigtigt med en fælles front holdningsmæssigt.
- En mulighed at informere og forberede kunden inden mødet, så han ikke "springer i luften" på mødet.

Efter gennemspilningen og bearbejdningen af de 3 første spil, diskuterede I kort i grupper, hvorledes I så de fem værdier **nærvær, det uformelle, handlekraft, initiativ, tilgængelighed** i relation til spil 1, 2 og 3.

Nærvær

- Spørg ind til konsekvenserne for kunden følelsesmæssigt. Eks.: "sover du godt om natten?"
- Forberede sig på spørgsmål, der skaber nærvær.

- Tage en kollega med, der har styrke indenfor værdien.

Det uformelle

- Huske på kundens private relationer.
- Humor/ironi med omtanke.
- Tage "brodden" af situationen ved at dele den op i mindre dele.

Handlekraft

- Tage føringen overfor kunden, især i vanskelige situationer.

Initiativ

- Erkende nyt, og rådgive om omlægninger.
- Skitsér situationen.
- Vise andre vinkler.
- Sammenligne.

Tilgængelighed

- Tættere opfølgning.

SPIL 4: En god idé bliver til en dårlig idé. Hvornår melder man ud?

Et ægtepar ønsker at høre om deres investeringer i Dannevirke. Rådgiveren glider af på det og ønsker ikke at fortælle om Dannevirke. Han vil vende tilbage senere. Rådgiveren siger, at han ikke har forberedt sig godt nok på det. Ægteparrets private situation er påvirket af den dårlige investering. Rådgiveren fortæller, at det er bankens anbefaling, at de bibeholder investeringen. Kunden insisterer på at sælge. Kunden har i øvrigt en god plejeordning.

Umiddelbar reaktion

- Rådgiveren er konfliktsky.
- Dårlig forberedelse.
- Defensiv i stedet for offensiv.
- Mødeforberedelsen er gået galt.
- Det er vigtigt at man styrer mødet som rådgiver.
- Og i øvrigt kan man gøre mere opmærksom på det gode plejeprodukt.



Spillerne gør sig klar til at modtage forslag fra tilskuerne

1. Forslag

Rådgiveren skal være mere offensiv.

Han fortæller nu kunden åbent om, at det går dårligt for Dannevirke.

Han anbefaler, at kunden beholder Dannevirke-investeringen.

- Kundens modargumenter blev blødet lidt op.
- Det var svært for kunden at opretholde den negative facade.
- Rådgiveren fortalte at det gik dårligt, det virkede godt på kunden. Kunden slappede af.

Gruppe snak:

- Hør hvad kunden har at sige.
- Giv kunden medløb (med måde).
- Se det fra kundens side – Empati – Tæt kontakt.
- Evt. give økonomisk støtte.
- Flytte fokus over på kunden.
- Tag fat i problematikken med det samme.

2. Forslag

Flytte fokus over på kunden

Rådgiveren afdækker kundens mål med mødet. Hører på kundens ønsker og behov.

- Kunden var før sur, men med hv- spørgsmål vendte det.

Værdierne: Hvad kan rådgiveren i denne situation gøre for at være mere

Nærværende:

- Relatere til kundens behov.

Uformel:

- Fysisk kontakt.
- Forberede kunden pr. tlf.

Handlekraftig:

- Inddrage specialist (for eksempel i Dannevirke).

Initiativrig:

- Indlede med en tidsramme for mødets punkter.

Tilgængelig:

- Give kunden mere taletid.

SPIL 5: Afstemning af forventninger

En afdeling i KB

Alt er i orden hos kunden. De to rådgivere glæder sig til et tiptop møde med kunden.

Kunden er et ægtepar der er "besværlige". Kunden vil ikke have noget med risiko at gøre.

Kunden er utilfreds med at der nu er risiko ved investeringen og et underskud på 50.000

kr. Alt er skidt, de vil ud. Rådgiveren prøver at fortælle, at det faktisk er en god forretning.

Men kunden har mistet tilliden. Kunden er rystet over minusset på kontoen.

Umiddelbar reaktion

- Kunden afbryder rådgiveren og omvendt, ingen lytter rigtigt.
- Rådgiveren er defensiv.
- Et påstand-mod-påstand møde.

1. Forslag

Fortæl at de er gode kunder.

Rådgiveren forsøger at indrømme, at der er lavet en fejl, kunden glider dog af på det.

- Kunden blev ikke beroliget.

Kunden (i spillet) interviewes:

Kunden fortæller, at det føles som om, hun har forhøjet blodtryk. Og hun ønsker at ligge ansvaret over på banken.



Et "besværligt" ægtepar sætter rådgiverne på arbejde

Vi hører kundens tanker:

Hun fortæller, at hun er dybt skuffet; det har været en dårlig forretning. Nu skal hun omlægge igen og synes at rådgiveren er fræk (flere gebyrer). Hun er vred, også på ægtefællen.

Han fortæller, at han er under tøflen, og at hun er utilfreds derhjemme. Banken har ikke forstået deres ønsker.

Hvad kan man stille op med et ægtepar, der er besværlige?

- Være mere offensiv over for kvinden (ved at fortælle om og illustrere situationen).
- Indrømme eventuelle fejl.
- Ikke for teknisk.
- Kompensation.
- Opbløde kunden.

Herefter lavede I et lille eksperiment, hvor mange rådgivere stod overfor kunden og ku' give hinanden gode råd. Udbyttet blev sammenfattet således:

- God pædagogisk tilgang
- Kunden blev afvæbnet ved at rådgiveren kom med del accepter.
- Kunden fik overblik.
- Imødekommenhed.
- Rådgiveren signalerede overblik, kunden fik tillid.

SPIG 6: "Korsbæk"-aktier, risikogruppe, politik/etik, manglende historik

Kunden får ny rådgiver, og der er ingen historik på kunden.

Rådgiveren ønsker svar på spørgeskema, men kunden mener ikke, at det er relevant. Kunden vil gerne, jævnfør tidligere rådgivning, købe flere FB aktier, hun har i forvejen mange FB aktier.

Rådgiveren mener, at hun bør investere på baggrund af testen også andre steder.

Chefen kommer ind, hun kender kunden vældig godt fra tidligere, og anbefaler kunden, hen over hovedet på rådgiveren, at købe flere FB aktier.

Umiddelbar reaktion

- Forskellig opfattelse af tingene.
- Ny kunde = mulighed for at stille nye spørgsmål og således opnå fortrolighed og god nærværende kontakt.
- Droppe at være forudindtaget.
- Spørge ind til kunden.

1. Forslag

Rådgiveren benytter lejligheden til at vise interesse og lære kunden bedre at kende. Hun forklarer kunden fremgangsmåden.

Vigtigt i denne situation:

- Vise positiv interesse overfor kunden.
- Afstemme forventninger.



Spillene vakte genkendelse hos tilskuerne

7. SPIL: Rådgiver og kunde

Aktierne er gået ned, kunden har tabt en halv million. Kunden vil gerne flytte underskuet over i sit erhverv. Kunden påstår, at banken tidligere har foretaget manøvreren. Rådgiveren vil først ikke gøre det, men da kunden truer med at flytte bank, indvilliger han i at overflytte tabet. Til gengæld vil rådgiveren ha', at kunden gør yderligere forretninger, der er risikofyldte. Kunden spørger til sidst rådgiveren, om han selv ville investere, eksempelvis belåne huset. Rådgiveren svarer, at det er for risikofyldt.

Umiddelbare reaktioner:

- Kunden er ikke til at rykke.
- Rådgiveren bliver nød til at tage konsekvensen og afslå kunden.

1. Forslag

Rådgiveren afslår notorisk ulovligheden. Kunden flytter bank.

- Der er gjort op med det ulovlige.
- Det er ikke løsningsorienteret, for kunden flytter.

2. Forslag

Rådgiveren spørger kunden: "Er du interesseret i at begå ulovligheder?" Kunden svarer nej. Rådgiveren skitserer et fremadrettet bud, bla. indeholdende en ny investering.

- Bryder isen.
- Bolden blev spillet over på kunden.
- Fremadrettet og lovlig løsning.
- Dialog.

Den sidste bid af grundspillet spilles igen. Kunden spørger rådgiveren, om han selv ville investere, og rådgiveren svarer nej. Det medførte en debat og nogle bud på, hvordan man som rådgiver kan svare kunden:

"...Jeg har pt. ikke råd, for jeg er lige flyttet".

"...Min økonomiske situation lægger op til en anden slags investering".

"...Det gør jeg da".

8. SPIL

Gertrud på 83 år er til møde med hendes rådgiver igennem mange år. Hun har blind tillid til Rådgiveren. Depot, 5 millioner i FB aktier. Hun vil gerne gi' barnebarnet 10 000 kr i konfirmationsgave. En engel og en djævel hvisker rådgiveren i øret. Rådgiveren skal tage hensyn til etik, og den gode forretning. Rådgiveren er splittet.

Umiddelbar reaktion:

- Konflikt imellem godt og ondt.
- Moral kontra salg.
- Rådgiveren er i konflikt med sig selv.
- Det er svært moralsk når en kunde gi'r frihjul.
- Samvittighed.

1. Forslag

Han konfronterer djævelen og leder kunden over på MIFID.

- Han presser djævelen ved at ha' et helhedsbillede af kunden.



Ideer prøves af og situationen udvikler sig

- Han Inddrager MIFID som retningslinje for rådgivningen og kan læne sig op af det.
- Han forholder sig til den indre dialog.

Hvad ville I gøre, hvis I skulle praktisere de fem værdier i forhold til spillet (besvares gruppevis):

Nærvær: I private spørgsmål, vise empati og indlevelse.

Uformel: Kropssprog og fysisk kontakt på kundens foranledning.

Handlekraft: Sørge for hurtig ekspedition.

Initiativ: Komme med utraditionelle løsningsforslag og rådgivning uden profit for øje.

Tilgængelighed: Ekstra tid, fleksibel, for eksempel hjemmebesøg.

9. SPIL Kurtage

Rådgiveren informerer kunden om, at banken har sat renten op med 3 % på udlånssiden. Kunden har købt aktier på nettet. Aktierne er steget, men kunden opdager, at handlen ikke er gennemført. Kunden har tabt 40.000 kr. Rådgiveren siger at kunden selv er skyld i det, da han jo bare kunne have bedt rådgiveren om at lave handlen. Kunden synes, det er for dyrt i forhold til nettet. En it-specialist kommer og siger, at banken er ufejlbarlig. Kunden ønsker kurtagen sat ned. Chefen kommer ind, han vil godt finde en løsning, hvis de bare forhandler FB aktier.

Umiddelbar reaktion

- It-handel problematik.
- Teknik kontra personlig rådgivning.
- Manglende informatik.
- Indgangsvinklen til mødet var dårlig.



Komiske situationer opstår...og genkendes

1. Forslag

Rådgiveren informerer grundigt kunden om, hvad der sker i banken, bl.a. at de har sat renten op.

- Det virker godt med forklaringen.
- På den måde undgår man kundens angreb.

Vi rundede af med en diskussion inspireret af det sidste spil, der kan sammenfattes således:

- Det er vigtigt med tydelig information.
- Empati .
- Grundig undersøgelse af fakta og derefter vende tilbage til kunden.
- Lære af fejl, handle fremtidsorienteret.
- Ordvalg, god kommunikation.
- Afstemme forventningerne.

10. SPIL: En rådgiver, Hr. Jensen, en dealer og en direktør

Hr. Jensen vil gerne trække sig tilbage fra arbejdsmarkedet, og i den forbindelse vil han

gerne hæve noget af sin pension. Rådgiveren ringer til dealeren og beder ham sælge FB aktier for en halv million. Dealeren ringer til direktøren, som ikke er enig i disponeringen. Direktøren taler med rådgiveren og råder ham fra at sælge FB aktierne. Nu fraråder rådgiveren, at Hr. Jensen sælger FB aktierne, og tilråder ham i stedet at sælge statsobligationer. Kunden stoler på bankens råd.

Umiddelbar reaktion

- Realistisk dagligdag.
- En uerfaren kollega vil formentlig rette ind efter direktøren.
- Det er vigtigt, at rådgiveren er etisk tro overfor sig selv og overfor værdierne.
- Manglende respekt overfor kollegaen.
- Der blev ikke levet op til bankens værdier.
- Ledelsen bør bakke op om rådgiveren, ikke modarbejde ham.

1. Forslag

Rådgiveren står fast overfor direktøren. Dette forslag mundede ud i en debat om etik, der kan sammenfattes således:

- Rådgiveren har ren samvittighed overfor kunden og overfor banken.
- Høj faglighed.
- Loyalitet overfor kunden, banken, og sig selv.
- Respekt overfor medarbejderne.



Erfaring udveksles via spillene

11. SPIL: Budgetforhandlingsmøde, centerdirektør og direktør

Centerdirektør fortæller, at det går godt i afdelingen, dog har de meget travlt, og det går ud over afdelingens personale. Direktøren henviser til statistikken og fortæller, at der ifølge statistikken ikke kan være stress i afdelingen.

De får ikke tildelt flere ressourcer, da afdelingens overskud ikke svarer til forventningen. Centerdirektøren beder om mere personale. Direktøren fastholder, at der ikke er mere i posen.

Umiddelbar reaktion:

- Genkendelig situation.
- Manipulerende.
- Mangel på respekt.
- Manglende nærvær.
- Der er ikke empati i situationen.
- Det er indgroet i kulturen at man ikke modangriber opad.
- Der er ikke ligeværd.

1. Forslag

Centerdirektør forklarer direktøren medarbejdernes situation og er loyal overfor sine kollegaer og er godt forberedt på mødet. Centerdirektør kommer med et velovervejet bud, hvor teamet i banken skal sammensættes anderledes, så det matcher arbejdssituationen.

- Stemningen var mere afbalanceret.
- Direktøren var mere blød.
- Der var nærvær.
- Hun tager hånd om situationen og viser initiativ og handlekraft.
- Hun havde forslag til en løsning.

Dette forslag medfører, at situationen ændres på en måde, så både værdierne og "proffesionalismen" kommer tydeligere frem.



På baggrund af spillene opstår der diskussioner og meningsudvekslinger

Afrunding:

I spillene blev der dagene igennem vist mange spændende situationer. I var gode til at bidrage med kreative løsninger.

I fik mulighed for både at spille rådgivere, men også at komme om "på den anden side af bordet", nemlig i kundens stol.

Det kan give en bedre forståelse og indlevelse, når der byttes roller.

Der blev reflekteret, grinet og nikket genkendende til mange situationer fra Jeres hverdag. Dagen blev rundet af på forskellig vis, og her kommer et uddrag:

Holdninger inspireret af dagen:

- Større forståelse overfor kunden.
- Undgå pres, vær nærværende i situationen.
- Inspiration til at integrere værdierne yderligere i rådgivningen.
- God Kommunikation er meget vigtig.
- Løsningsorienteret.
- Ærlig kommunikation.
- Godt at få vendt dilemmaerne.
- Det er vigtigt at afstemme forudsætningerne.

Tankevækkende / Inspirerende udbytte af eftermiddagen

- Det er "nemt" når der er mulighed for "Time out" som i dag. Det er en god måde at få sparring med kollegaerne på en given sag.
- Få nye input til problematikker sammen med kollegaer.
- Godt at øve sig i at modtage tilbagemelding/feedback fra kollegaer.
- Vi har været nærværende.
- Værdierne er vigtige at have med i rådgivningen.
- Vigtigt at tage initiativ inden mødet med kunden.
- Fokus på teamsammensætningen på bøvls møder.
- Vigtigt at spørge ind til kunden i starten af mødet.
- Bruge rådgivningsværktøjerne til at lære kunden bedre at kende.
- Interessant at spille "mod" sig selv, den omvendte situation.
- Det har været holdningsbearbejdende og kulturskabende.
- Samme problemer flere steder i banken i samme indpakning.
- Samme holdning til forskellige dilemmaer.

En af dagene blev afrundet med, at I forholdt jer til, hvor mange procent I mener at banken som sådan lever op til de fem værdier. I kom frem til, at både overfor kunden og internt i banken ligger procenterne i den høje ende i forhold til at implementere de 5 værdier. Omkring 80 procent var udspillet.

Andre kommentarer til dagenes oplevelser:

"...Tag initiativ inden mødet med kunden, eksempelvis på mail og vær åben over for kundens forventninger".

"...Ha' hjertet med i rådgivningen og ha' forståelse for kundens situation".

"...At forklare og være nærværende er det vigtigste, det har vi set i dagens spil!"



Dagen rundes af

Mange af Jer blev klar over, at der sker noget, når man i stedet for at tale om en situation spiller den som en "case". Det appellerer til flere sanser, og kreativiteten vokser, når vi får lov til "at tænke med kroppen." På den måde får vi fat på nogle af de oplevelser og muligheder, som vi ikke taler om til hverdag, men som er afgørende for at gøre værdierne levende i hverdagen.

Efter at vi har evalueret dagene, synes vi, at dagene var konstruktive og udbytterige. Vi havde et indtryk af Jer som engagerede og kompetente medarbejdere og kollegaer, der arbejder seriøst med at få værdierne omsat til handling i dagligdagen og med at få indarbejdet MIFID som et redskab til at højne niveauet inden for rådgivning!

Vi ønsker held og lykke med det videre arbejde!

Med venlig hilsen
Peter Frandsen &
Freja Polonius



Mange holdt sig ikke tilbage da de så deres hverdag "udefra"