



Det coachande kommunikativa ledarskapet

Monica Längbo
HR-direktör Axfood

Axfood

Detta är Axfood

Axfood är den näst största aktören inom svensk dagligvaruhandel och en familj av olika koncept i samverkan. Varje vecka nås cirka 4,5 miljoner kunder. Kundmöten sker i fler än 300 egenägda butiker, e-handel och drygt 600 samverkande handlarägda butiker.

Totalt har Axfood drygt 14 000 årsanställda, en nettoomsättning om cirka 58 miljarder kronor och en rörelsemarginal om 4,7 procent.

Axfood ska vara och uppfattas som en stark samhällskraft och tillsammans med intressenter och beslutsfattare i samhället driva utvecklingen mot en mer hållbar matkonsumtion.

Axfoods aktie är noterad på Nasdaq Stockholm och huvudägare är Axel Johnson.

Samtliga uppgifter från 2021.



Axfood

En familj av särskiljande koncept i samverkan

WILLY:S

Willys, med Sveriges billigaste matkasse, är den ledande lågpris-kedjan med ett brett sortiment i egenägda butiker och e-handel.



Handlar'n erbjuder handlarägda närbutiker med tillgänglighet och närhet till matvaror och tjänster.

Snabbgross

Snabbgross är en av Sveriges ledande restauranggrossister med en kundbas inom restaurang, snabbmat och café.

Hemköp

Hemköp erbjuder ett prisvärt och brett sortiment med ett stort utbud av färskvaror i egenägda butiker, handlarägda butiker och e-handel.



Middagsfrid är vardagshjälten som erbjuder färdigplanerade matkassar med recept online.



City Gross* driver stormarknader och e-handel och har ett brett sortiment med ett stort utbud av färskvaror.



Tempo är ett närbutiksformat av handlarägda butiker där kunderna möts av ett familjärt engagemang.



Apothem* är ett fullskaligt nätapotek med receptfria och receptbelagda läkemedel.

DAGAB

Dagab driver och utvecklar koncernens sortiment, inköp och logistik. Dagab har en nyckelroll i Axfoods arbete med att ständigt effektivisera varuflödet.



Eurocash* är en av de ledande butikskedjorna utmed gränsen till Norge.



Urban Deli är en kombination av restaurang och saluhall med egen matproduktion.

Mathem

Mathem* är matbutiken på nätet som erbjuder dagligvaror, köksprodukter, heminredning och apoteksvaror.

*Delägt av Axfood.

Ledares kompetenser utvecklas över tid

"Leading tomorrow needs to be different from today. What got you here, won't get you there."

Dr. Tomas Chamorro-Premuzic, CEO of Hogan Assessments and Professor of Business Psychology at University College London and Columbia University

- Rekrytera på potential, anställ först, utveckla sedan
- Kontinuerliga samtal om utveckling
- Mät och belöna på nytt sätt
- Dra nytta av olika generationers kompetenser
- Coachande arbetssätt

Coachingmodell

Monica Längbo,
HR-direktör, Axfood

Coaching-process



Aktivt lyssnande



- Inget lyssnande
- Inre lyssnande
- Fokuserat lyssnande
- Globalt lyssnande



Produktiva frågor

Öppna frågor

- (Utförliga svar)
- Vad? Vem? Hur? När? Vilka?

Uppföljningsfrågor

- (Utvecklande svar)
- Berätta mer! Varför?

Klarläggande frågor

- (Tydliggörande svar)
- Har jag förstått rätt?

Hypotetiska frågor

- (Kreativa svar)
- Om inte "om" eller "men" fanns?

Hur ger jag feedback?

Beteende

När du

Känsla

Blir jag/ känner jag

Konsekvens

Det får till följd att

Kvitto

Jag skulle istället önska att
Är det okej?

När ska jag ge feedback?

- Är det nödvändigt? **JA!**
- Är det genomtänkt? **JA!**
- Är det med omtanke? **JA!**



Kan du svara **JA** på samtliga frågor - ge feedback!

Nu ska ni få öva

- Individuell reflektion – var har jag mina styrkor och förbättringsområden (Lyssna? Fråga? Reflektera? Feedback? Sammanfatta?)
- Välj ett vardagsnära coachingämne (individuellt)
- Grupper om 3 och 3:
1 coach, 1 adept, 1 observatör. Byt efter 20 min (tid inkl. återkoppling av observatör)
- Alla ska få träna på att coacha!



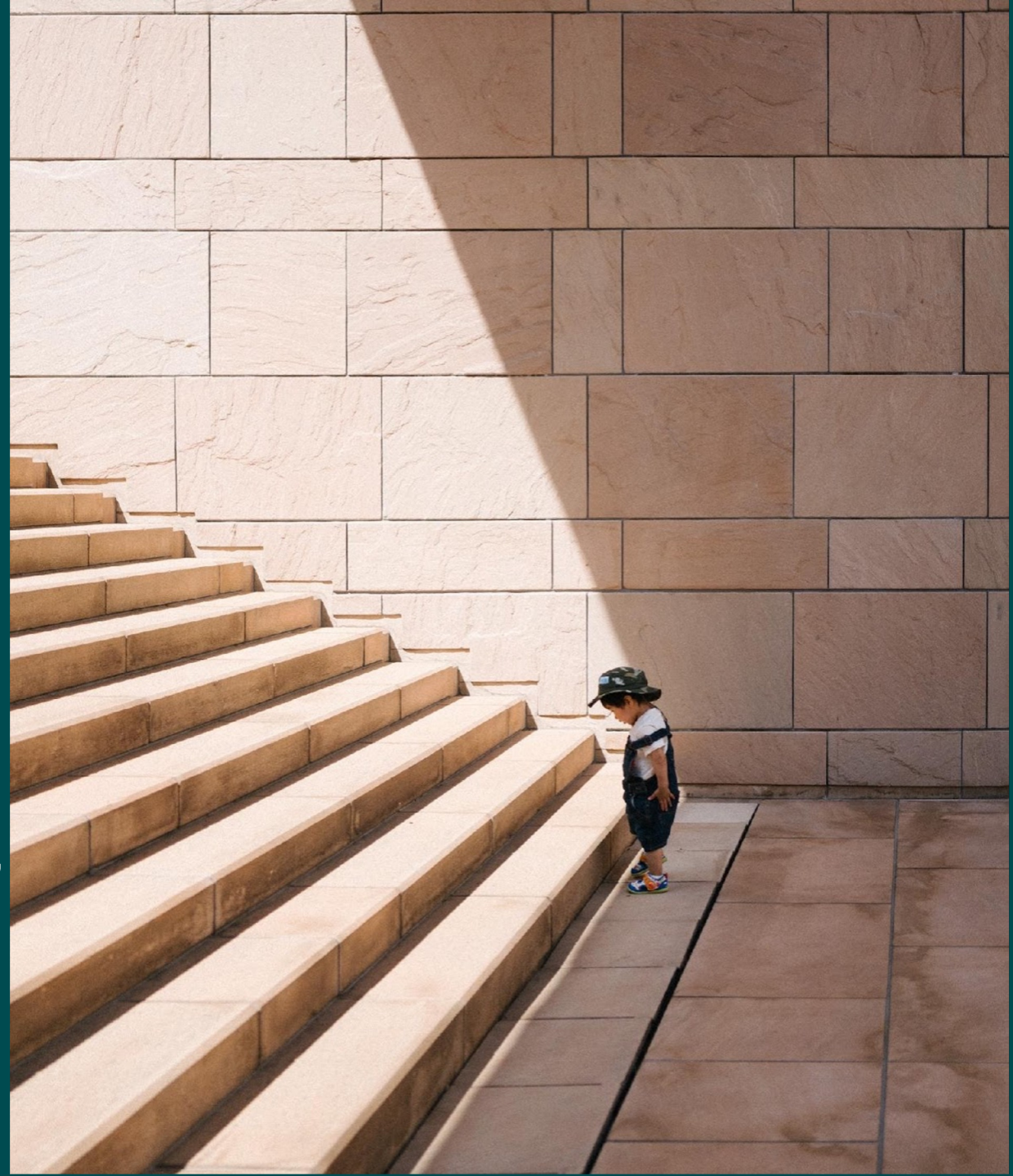
The background image is a blurred cityscape during the 'golden hour' of sunset or sunrise. A large, brightly lit building is visible on the left side, with the sun or moon positioned just below it, creating a strong lens flare. In the upper right, a bird is captured in flight against a sky filled with soft, blue and orange clouds. The foreground is dominated by out-of-focus green grass and small white flowers.

Hur gick det?

Vad tar ni med er för insikter från grupparbetet?

Fallgropar

- ❓ Värdera personer
- ❓ Att ge upp om inte viljan finns där direkt
- ❓ Jag vill bidra, prestera, ge lösningar
- ❓ Fokus på bakomliggande faktorer och historik
- ❓ Nyfikenhet och ta stickspår
- ❓ Svårighet att släppa min egen agenda
- ❓ Lägga orden i munnen
- ❓ Fokus på nästa fråga och inte vara "här och nu" och följa processen



Yttre och inre drivfaktorer



Det utmanande (svåra) samtalet

Monica Längbo,
HR-direktör, Axfood

Utmanande samtal: ”Före samtal”

- Boka av god tid
- Genomför aldrig samtalet innan en helg
- Ostört
- Stäng av era mobiler



Utmanande samtal: ”Under samtal”

- Inled med vad samtalet handlar om
 - släpp inte syftet
- ”Lyssna av” personen, ge utrymme för tystnad
- Stå för vad du säger, ändra inte ditt fokus
- Var tydlig, saklig och oerhört respektfull
- Tala om vad som händer nu och framåt
- Undvik att ge råd, säg inte ”det löser sig” eller ”jag vet vad du känner”



Axfood

Utmanande samtal: ”Efter samtal”

- Sammanfatta vad du sagt
- Säkerställ att personen uppfattat vad du sagt
- Överlämna eventuell dokumentation
- Boka ny tid för uppföljningssamtal



Tack för mig!

Följ mig gärna

LinkedIn: Monica Längbo

Twitter: @MLangbo

Axfood