

TEAM CHARTER

for Marketing & Kommunikation

Mission

Vi skal understøtte Thisted Forsikrings forretning med de indsatser inden for marketing og kommunikation der skaber resultater samtidig med at de er i overensstemmelse med Thisted Forsikrings strategi, identitet og værdier.

Vision

At skabe kundeemner, mersalg, loyalitet og kendskab-kundskab for/til Thisted Forsikring.

Hvem er vi

Flemming Lodberg, Katrine Dahl Clement (leder), Katrine Foget, Malene Kirk, Rasmus Broholm Madsen

Afgrænsninger

Autoritet	<p>Vi bruger hinanden som kommunikationsfaglige sparringspartnere og korrekturlæsere.</p> <p>Vi inddrager de relevante afdelinger, personer, ledere og sikrer os derigennem at indhold og budskab er passende, hensigtsmæssigt og korrekt.</p> <p>Vi er garanter for et godt samarbejde med vores kolleger i organisationen.</p> <p>Vi sikrer os altid faglig korrekt indhold gennem godkendelser fra forsikringsspecialister.</p> <p>Indsatser, produkter og tekster skal godkendes af direktionen hvis de: Har stor strategisk betydning; er forretningsmæssigt afgørende; kan have betydning for Thisted Forsikrings omdømme; eller er potentielt risikable.</p>
Opgaver	<p>Teamet er ansvarlig for Thisted Forsikrings kommunikation, marketing & sponsorater.</p> <p>Vi arbejder for at skabe kundeemner til Thisted Forsikring. Vi formidler viden om forsikring og selskabets positive omdømme/værdier/det vi står for. Vi understøtter vores kollegers arbejde gennem god kommunikation. Vi skaber ambassadører for Thisted Forsikring internt og eksternt.</p>
Identitet	<p>Vi er alle kernemedlemmer i teamet.</p>
Politisk	<p>Vi arbejder for kunderne fordi selskabet er ejet af kunderne.</p> <p>Vores interessenter er Direktion, forretningsledelse, salgsdirektør, Marketingudvalget, selskabets bestyrelse og delegeret forsamling.</p> <p>Det er vigtigt for interessenterne at vi understøtter forretningen og skaber værdi for kunderne. Vores faglighed og samarbejdsvilje er også af stor betydning.</p>

Normer

Mødeledelse	<p>Start mødet til tiden.</p> <p>Vi lader ikke hinanden vente uden en god grund.</p> <p>Slut mødet til tiden.</p> <p>Book den nødvendige tid, men brug ikke mere tid end nødvendigt.</p> <p>Vi taler på forhånd om hvad formålet er med mødet. "Når mødet er slut, er vi glade hvis vi har x eller y".</p> <p>Vi laver en dagsorden når det er hensigtsmæssigt, og da gerne på forhånd.</p> <p>Vi giver hinanden mulighed for at forberede os til møder når det har betydning for at vi får opfyldt mødets formål.</p> <p>Hvad har vi besluttet? Sørg for at det er tydeligt og – når relevant – skrevet ned i et referat.</p> <p>Kan du ikke deltage på mødet, så fortæl det til mødelederen i så god tid som muligt.</p> <p>Ansvaret for at finde ud af, hvad der skete på mødet, er dit.</p>
Mødeadfærd	<p>Lyt uden at afbryde.</p> <p>Giv de andre plads i samtalen.</p> <p>Sørg for at alle kommer til orde.</p> <p>Vær åben og ærlig.</p> <p>Respekter de rammer der er sat for det enkelte dagsordenspunkt</p>
Beslutninger	<p>Angiv klart problemerne eller de beslutninger, der skal træffes.</p> <p>Definer løsninger og mulighederne, som teamet står overfor.</p> <p>I tvivlstilfælde eller ved uenighed træffer lederen beslutningen.</p>
Kommunikation	<p>Som team har vi behov for løbende informationer om virksomheden. Det gælder information om hvordan forretningen udvikler sig, planer om nye indsatser og strategier, nye behov i markedet, udvikling af produktporteføljen.</p> <p>Vi har også behov for feedback fra organisationen om effekten af vores arbejde og specifikke kommunikationsindsatser.</p> <p>Vi får disse informationer ved aktivt at efterspørge dem fra hele organisationen. Vi sørger for at inddrage vores kolleger når vi udarbejder indsatser og beder om løbende feedback.</p> <p>Vores leder sørger for at videregive informationer og tilbagemeldinger til os fra ledelse, bestyrelse, ledermøder m.m.</p>
Konflikter	<p>Hvis vi har konflikter, går vi ikke væk fra dem, men ind i dem sådan her:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Vi undersøger konflikten ved at tale sammen og fortælle hvad vi oplever.2. Vi lytter til hinanden.3. Vi beslutter hvad vi skal gøre. Kan vi ikke blive enige, træffer vores leder en beslutning.4. Vi holder kontakten og reagerer hvis konflikten ikke forsvinder. <p>Hvis vi har behov for yderligere hjælp, henvender vi os i HR.</p>

Feedback

Vi ønsker feedback fordi vi kan lære noget af det og blive bedre til vores arbejde.

Derfor efterspørger vi feedback fra hinanden og vores kolleger rundt i huset, og vi giver feedback til hinanden og vores kolleger. "Vil du ikke se med her og sige din mening?" "Må jeg se hvad du er ved at lave?"

Ros er mindst lige så vigtig som kritik. Faktisk vigtigere. Når vi ved hvad vi gør godt, kan vi lettere gøre mere af det.

Vi giver feedback efter de tre K'er: Kammeratligt, konkret, konstruktivt. Dette gælder både for kritik og ros.

Vi giver en briefing når vi beder om feedback, så den der giver feedback, kender rammerne for at skribenten kan efterleve den.

Personligt

Hvis et teammedlem har personlige problemer der ikke er relateret til teamaktiviteter, lytter vi til vedkommende og giver ham eller hende plads. Vi kan vælge at hjælpe hinanden med private problemer ud fra den personlige relation vi har valgt at have mellem hinanden, men vi er ikke forpligtede til at hjælpe hinanden med det personlige alene fordi vi er kolleger.

Vi er i teamet enige med hinanden om at vores formål med at være her er at arbejde. Der kan derfor være situationer hvor vi må "vende os væk" fra de private problemer for at få opgaven løst.

Når vi har brug for at signalere at vi føler os gået for nær, bruger vi vores safe word: "Berlingo".

Team mål

Måling af vores præstationer

Vi sætter årlige KPI'er som angiver de overordnede mål for effekten af vores arbejde.

Individuelle teammedlemmers præstationer, såvel faglige som menneskelige, drøftes ved den årlige PPU-samtale.

Vi kan altid bede vores leder om samtale/sparring for at tale om hvordan vi lykkes i vores arbejde.

Vi reflekterer og evaluerer så vi kan blive bedre næste gang.

Vi husker at fejre vores sejre!

Dato og underskrift
