

# En hjelpende hånd til horecabransjen

Cecilie G. Maurstad ville bidra til enda mer glede, entusiasme og engasjement i hotell- og restaurantbransjen, og startet konsulentfirmaet Din Høyre Hånd.

■ MORTEN HOLT  
morten@askmedia.no

Med bakgrunn i bransjen i 35 år og med egen restaurantvirksomhet i nærmere 10 år, mener hun at hun har opplevd og erfart mye av det som kan oppleves.

– Jeg har vært leder på forskjellige nivåer i bransjen siden jeg var 25, og vet mye om hva som må til for å lykkes, sier Cecilie G. Maurstad (52), som kan vise til et sykefravær tilnærmet null og svært liten utskifting av medarbeidere på de stedene hun har vært leder.

– Jeg mener jeg har tilegnet meg kunnskap om hvordan enkeltindividet fungerer og arbeider best i arbeidslivet, sier hun.

## Bygge gode team

Erfaringen ønsker hun og firmaet å dele med andre, og hovedmålgruppen er ledere og mellomledere. Hun brenner for det å bygge gode team; jobbe hverandre gode, som igjen skaper trivsel på jobb.

– Bransjen er i dag sårbar fordi vi dessverre har mye ufaglært arbeidskraft som ikke har - eller får - nødvendig opplæring. Din Høyre Hånd (DHH) bidrar direkte til å heve nødvendig kompetanse fra grunnplanet og oppover, sier hun.

– Gjennom hele min yrkeskarriere har min lederfilosofi vært basert på motivasjon og å skape arbeidsglede – som igjen gir gode resultater. Jeg ser stor glede i å gi inspirasjon til andre. Din Høyre Hånd formidler, underviser og bidrar til at alle medarbeidere opplever glede og stolthet i det å gjøre en god jobb, sier Maurstad.



Min lederfilosofi har alltid vært basert på motivasjon og å skape arbeidsglede. Dette ønsker jeg å dele med bransjen gjennom firmaet, sier Cecilie G. Maurstad.

## Positive endringsprosesser

Målet til DHH er å medvirke til nødvendig og påkrevet holdningsendring i bedriftene, slik at disse oppnår bedre lønnsomhet og hevet servicenivå, som igjen gir flere tilfredse tilbakevendende kunder.

– Internt dreier det seg om styrket kommunikasjon mellom alle linjer og ledd i bedriften, nedenfra og opp. Ved å øke interessen for egen arbeidsplass ved å skape tilhørighet, yrkesstolthet, trivsel, arbeidsglede og motivasjon så vel hos lederne som hos medarbeiderne, vil det senke sykefraværet. Økt arbeidsglede gir mersalg, som blir en naturlig konsekvens av ovennevnte, og dette gir igjen gode resultater på bunnlinjen, fremholder hun.

## – Et kraftsenter i bransjen

– DHH skal være et kraftsenter i horecabransjen. Gjennomtenkte prosesser gir varige resultater og bedre utbytte enn enkeltstunts. Kraftsenterets oppgave er, innenfor en to til treårsperiode, å drifte en pulserende organisasjon

som dekker horecabransjens behov for endring, sier hun videre

– Dette gjennomføres av DHH, som jobber i prosesser og i tett samarbeid med ledelsen i bedriften, samt undervisning på DHH Serviceskole. Dette legges opp, enten som et to- eller tredagerskurs eller, som nevnt, i lengre prosesser over et avtalt tidsrom.

Serviceskolen tilbyr praktiske og teoretiske kurs for å gi arbeidstakere og ledere motivasjon, «gnist», mestringfølelse, klare mål og tro på seg selv til å fungere godt i arbeidslivet.

## Tenke langsiktig

– Av erfaring vet vi at den beste måten å bevisstgjøre både ledelse og medarbeidere, er å jobbe i prosess over et avtalt tidsrom. Å tenke langsiktig, ha utholdenhet, utvise tålmodighet, sette realistiske budsjetter, se løsninger og muligheter gir alltid gode resultater. Vår oppfatning er at enhver form for endring tar tid og krever tett oppfølging og samarbeid. Grundig arbeid med holdningsendring og innstilling/



*Din Høyre Hånd formidler, underviser og bidrar til at alle medarbeidere opplever glede og stolthet i det å gjøre en god jobb, sier Cecilie G. Maurstad i DHH.*

forståelse av arbeidsplassen gir svært god effekt på alle nivåer, forklarer hun videre.

### Være synlig

Hun har vært borti nok av ledere som *ikke* er synlige, som *ikke* er til stede, som *ikke* ser sine ansatte, og som *ikke* følger opp og gir tilbakemeldinger til de ansatte.

– Derfor er ledere og mellomledere hovedmålgruppene. Det er lederne som skal vise vei og legge listen for hvordan

bedriften skal fungere. Å se, lytte og kjenne sine medarbeidere er grunnlaget for trygg drift, som igjen gir en solid bedrift, sier Maurstad.

### De vanligste feilene

– De vanligste feilene i en endringsprosess er kortsiktighet, urealistiske planer og ideer og fremfor alt; gjøre store endringer uten at man sparrer med fagfolk som kan materien, sier hun videre.

Hun trekker frem at det er viktig å få med alle – fra nederste ledd, i en endrings- eller oppstartsprosess. For en leder er det viktig å se hva som skjer nederst, og ut fra det lede i den riktige retningen.

### Alle er ikke ledere

Hun forteller videre at statistisk sett blir 60 prosent av alle nye restauranter stengt etter tre års drift, ofte på grunn av mangel på god planlegging, klare mål og igjen – langsiktig tenkning.

– Det er ikke noe nederlag å be om hjelp. Alle kan ikke alt. Innrøm at du ikke kan alt, og som leder både bør og

## Din Høyre Hånd

### Lokalisering:

Høvik, Oslo.

**Type drift:** Konsulentfirma.

**Daglig leder og gründer:** Cecilie G. Maurstad.

**Etablert:** 2006

**Antall årsverk:**

1 årsverk, med assistanse av ni profesjonelle samarbeidspartnere.

**Nettside:** Hoyrehand.no.



kan du delegere. Jeg ser for eksempel at det er mange av våre unge stjernekokker som starter sine egne restauranter. Det er vel og bra, men: Alle er ikke ledere. Det er et stort ansvar å lede en stor arbeidsstokk, og selv om du er en meget god kokk, er det ikke alltid sikkert at du er god leder, sier hun.

– Det er kanskje bare to-tre av 10 som har lederinstinktet i seg, anslår hun.

*Les mer om Cecilie G. Maurstad i portrettet i dette nummeret.*

## Ekke redaksjonell sak



## Ekke franske baguetter



## EKKE FRANSKE BAGUETTER

CECIE MATHIAS OG PAPA

Vi har satt helt nye kvalitetskrav til våre baguetter. Derfor lanserer vi nå ekte franske baguetter som blir bakt i Frankrike, av ekte fransk mel, salt og gjær – på tradisjonelt fransk vis. Slik blir det ekte fransk kvalitet av! Baguettene har ekstra god smak, tynn sprø skorpe og en lett luftig tekstur takket være høy kvalitet og kunnskap.

## FORNØYD GARANTI

Som første leverandør innfører Vaasan også en ny kvalitetsgaranti: Hvis du ikke er fornøyd med kvaliteten på baguettene, erstatte vi dem.

**Ingen unnskyldninger, ikke noe spørsmål. Ekte vare er best.**

