

# Walt Disney anställde tjuvar för att lösa ett problem

<http://www.foretagande.se/walt-disney-anstallde-tjuvar-for-att-losa-ett-problem/>

Skrivet av Urban Gattzén

2013-03-28 10:28

Nu ger jag mig ut på djupt vatten men vill egentligen visa ett sätt att tänka annorlunda. Under 5 år jobbade jag inom Disneykoncernen och de åren är speciella på många sätt. Att få jobba med ett varumärke vars stora uppgift är att sprida godhet och glädje gör att man formas i den känslan och atmosfären på arbetsplatsen var magisk.



Flera gånger besökte jag nöjesparkerna och vid ett tillfälle tillbringade jag 2 veckor på Disneyland, Anaheim, CA där jag fick jobba på flera olika platser i parken.

Ni som besökt en Disneypark vet att varje område lever sitt eget liv och att man kan aldrig se in i en annan värld. Det skulle bli stor förvirring om man såg en karaktär på mer än ett ställe. En sak som slog mig, var att oavsett var man skulle äntra parken som anställd, hängde där alltid en spegel.

På den stod det "Don't forget to smile". En väldigt klok påminnelse då kunder är det första man möter när man kliver ut. Ler vi när vi möter våra kunder?

Killen som var min guide under veckan berättade många dråpliga historier och visade mig flera saker som gjorde mig mäkta imponerad. Vid ett tillfälle gick vi på huvudgatan Main Street där paraden går varje dag klockan 3. Just vid entrén där paraden vänder ligger en brandstation som hämtad ur Kalle Ankas värld. Vad många inte vet var att Walt själv hade en lägenhet ovanpå stationen där han satt och betraktade besökarna när de gick hem. Om något barn sov i sina föräldrars famn var han nöjd, för då visste han att de skulle återvända. Om de grät var han övertygad om att ett återbesök var mindre tänkbart, då det var det sista minnet de tog med sig. Jag förstår hur han tänkte, studerar vi någonsin våra kunder när de lämnar oss?

En ICA handlare sa en gång till mig att han minst en gång i veckan gick in genom entrén i stället för bakvägen som är brukligt när man jobbar i en affär. Han ville se butiken som kunderna ser den sa han, och visst ligger det mycket klokhet i det!

Tillbaka till rubriken och du är säkert nyfiken på vad som fick honom att anställa tjuvar?

Jo, när parken var helt ny 1955 så uppstod det saker man inte tänkt på under planeringen. En av dessa var borttappade bilnycklar. Som jag skrev innan ville Walt att alla skulle lämna parken glada och trötta. Inte ledsna, arga eller irriterade, för då var chansen att man återvände mindre.

Min guide berättade att många familjer tappade sina bilnycklar varje dag.

Hur löser man detta problem? Tänk utan för boxen!

Man tittade på problemet och ställde sig frågan, vem öppnar och startar enklast en bil utan nyckel? Någon kom med det djärva svaret, en biltjuv. Följdfrågan kom naturligt, var stjäls det mest bilar i landet?

Det visade sig vara i en stadsdel i New York och man beslutade sig för att resa dit. Väl framme gick man in på en polisstation och bad om namnen på de mest kända biltjuvarna i distriktet. Det fick man, och efter det sökte man upp ett 10 tal av dessa och erbjöd dem jobb som parkeringsvakter. Flertalet tackade ja. Och nej, de utnyttjade inte sina "kunskaper" på ett dåligt sätt i parken!

När tänker er ledningsgrupp utanför boxen?

## URBAN GATTZÉN



Urban har en bakgrund som försäljnings- och marknadsdirektör på SIA-Glass, försäljningschef på The Walt Disney Company. Utöver det har han verkat som delägare och VD i egen mediebyrå samt att han har erfarenhet av rollen som byråledare på en reklambyrå. Idag driver han egen konsultbyrå sedan 9 år tillbaka med fokus på ledarskap- & företagsutveckling.

[www.gattzen.se](http://www.gattzen.se)