



# 1 En dag i World Famous Pike Place Fish' liv

## Medarbejderstaben

Denne bog præsenterer en række historier fortalt af fiskehandlerne. Derfor er det godt at vide noget om dem i forvejen. Johnny Yokoyama købte Pike Place Fish i 1965. Han havde indtil da arbejdet længe sammen med de øvrige i forretningen. Nu klarer fiskehandlerne egenhændigt at kaste rundt med fiskene. Johnny er dog fortsat involveret i at coache holdet og i at lede dem mod en spændende og inspirerende fremtid.

Dicky Yokoyama, Johnnys bror, begyndte at arbejde i forretningen for mere end tyve år siden og er nu en af de to ledere. Samuel 'Sammy' Samson er den anden leder. Han er normalt svær at få øje på, fordi han bevæger sig så utrolig hurtigt! Keith Bish, bedre kendt som 'Bear', var chauffør og altnuligmand i mange år. Nu er han beskæftiget ved kongelaks-standen. Justin Hall har arbejdet i Pike Place Fish siden han var tretten år gammel. Og så har



*Dicky Yokoyama*

han været ansat i tretten år. Hans krav på berømmelse står at læse i Guinness Book of World Records for flest fisk kastet pr. 1 minut.

Jaison Scott blev praktisk taget født i forretningen.



*Keith Bish (aka Bear)*



*Justin Hall*



*Samuel "Sammy" Samson*

Han har arbejdet der i syv år. Han er også kendt for at være en enestående trommeslager for Severhead, et hårdtslående Seattle band. Darren Killan har arbejdet i Pike Place Fish i fem år. Han er normalt at finde bag



*Jaison Scott*



*Darren Killan*



*Dan Bugge (aka Bugge)*



*Chris Bell*

computeren tæt ved muslinge-standen, hvor han behandler ordrer fra hjemmesiden. **Dan Bugge** er bedst kendt ved sit efternavn. Han har været i Pike Place Fish i tre år. Han er også berygtet for at have kastet en fisk lige ned i en barnevogn, mens babyen stadig var i den! Bare rolig, babyen klarede den, men var lidt befippet.

**Chris Bell** er nu altmuligmand og chauffør. Hver dag henter han de friskeste fisk tilgængelige for menneskeheden og sikrer, at alt lagres forsvarligt. **Andy Frigulietti**



*Andy Frigulietti*



*Erik Espinoza*



*Ryan Dehn (aka Bison)*



*Anders Miller*

kom til Seattle fra Boston og har arbejdet i Pike Place Fish i næsten fire år. Han arbejder især ved krabbe- og hummer-standen sammen med Erik Espinoza, som har arbejdet i forretningen i næsten to år. Erik har flere gange haft mulighed for at besøge nogle fjerne og spændende rejsemål.

Ryan Dehn, bedre kendt som 'bison', har været ansat i flere omgange igennem de seneste tre år. Han er svær at køre træt og sørger for at stand-materiellet opbevares for-



*Jeremy Ridgway*



*Russell Price*



*Ben Bish*



*Matt Lewis*

svarligt. **Anders Miller** (bedre kendt som på toppen, fordi Anders oftest har sin plads ved kassedisken, hvor en lille rampe fører op til en forhøjning) har været i Pike Place Fish i cirka tre år og arbejder mest bag kassedisken, hvor han griber og fileterer de fisk, der bliver kastet i hans retning. Han kører også ud med varer til hotellerne om aftenen efter lukketid. **Jeremy Ridgway** er som regel sammen med Anders bag kassedisken. Jeremy har udnævnt sig selv til ekspert i undervisning. Han har været i Pike Place Fish i omtrent et år.

Når **Russell Price** ikke pisker rundt på sin motorcykel i Seattle, er han beskæftiget ved kongelaks-standen og krabbe-standen. Han har været ansat i tre år. Ben Bish er Bears søn, og har arbejdet på deltid siden han var femten år gammel. Han arbejder også mest ude foran ved krabbe- og skaldyr-standen eller ved kongelaks-standen.

**Matt Lewis, Doug Strauss** og **Ryan Kimura** arbejdede også i Pike Place Fish, mens jeg samlede historierne til denne bog. Matt går nu i gymnasiet, Doug er lærer på den lokale skole, og Ryan fik et nyt job og flyttede til Las Vegas.

Alle tre besøger ofte Pike Place Fish, så måske løber du også ind i dem.

Interessant nok er alle fiskehandlerne ansvarlige for at udføre alle arbejdsopgaver - sidemandsoplæring når det er bedst! De arbejder alle ved kassedisken (på toppen), besvarer telefoner, arbejder ude foran, arbejder med forsendelserne, kører varer ud. Kort sagt alt.

Og så skal jeg ikke glemme at nævne konsulent Jim Bergquist og hans team, som guider processen med at løse problemer og skabe mål.

## **Grib dagen**

Hvis du endnu ikke har haft lejlighed til at besøge Pike Place Fish, kan det være godt at vide, hvordan en ganske normal dag tager sig ud. Hver dag påbegyndes arbejdet klokken 06:30, søndage begyndes klokken 07:00. Dagen starter med, at fiskehandlerne holder rådslagning for at fastlægge målene for dagen. De taler om, hvilke mængder de råder over af de forskellige fisketyper, og hvad de vil opnå i løbet af dagen. Rådslagningen afsluttes med et højlydt ceremonielt 'Aayyyyeeee!'

Efter rådslagningen forbereder fiskehandlerne deres forskellige fiskestande, som de kalder 'showet'. På en ganske almindelig dag indeholder showet røget laks og kongelaks, skaldyr og krabber, papegøjefisk og andre eksotiske fiskearter, havtaske, muslinger og østers. Mens nogle af fiskehandlerne arrangerer standene foran kassedisken arbejder andre fiskehandlere bag kassedisken, hvor de udskræer til fileter og fiskestykker, som udstilles i glasmontrer.



*Indgangen til Pike Place Markedet. Pike Place Fish ligger til venstre.*

Når alt er opstillet tager fiskehandlerne turen rundt om fiskestandene for at rengøre glas og de skilte, der hænger ned over produkterne. Mange fileter og fiskestykker ligner hinanden til forveksling, så det kræver et trænet øje at se forskel på dem. Mens dette sker, betjenes de første morgenfriske kunder. Ud over fisk sælges også World Famous Pike Place Fish T-shirts, sweatshirts, kasketter, forklæder og andre artikler. Efterhånden som dagen kommer i gang, begynder gæster og kunder at ankomme til markedet. Fiskehandlerne er i bevægelse hele tiden. De noterer telefonordrer og registrerer ordrer via hjemmesiden. Og de pakker og forsender fisk til de fjerneste hjørner af verden.

Hvis du har lyst til at opleve Pike Place Fish hjemmefra, kan du besøge forretningens hjemmeside og følge med via deres web-kamera. Se når en kunde køber en fisk, som fiskehandleren kaster de 3 til 5 meter fra fiskestanden til griberen bag kassedisken. Der skal ikke laves alt for mange fejl. Fiskehandlerne er blevet særdeles øvede i at kaste krabber, laks og poser med muslinger. Det er en nøje afstemt proces, som starter med, at den fiskehandler der tager ordren ude hos kunden råber ordren til de øvrige fiskehandlere. Herefter gentager alle fiskehandlerne ordren højlydt. Og først da kastes fisken af sted! På grund af deres kommunikationssystem er det meget sjældent, at fiskehandlerne begår fejl.

Oprindeligt kastede de med fisk for at undgå gåturen til kassedisken, for at veje fisken. Men kunderne og gæsterne fik et kick af at se fiskene flyve gennem luften. Så det blev en naturlig del af fiskeforretningens kultur. Nu inddrages kunderne i kasteriet. De inviteres om bag ved kassedisken, iføres et forklæde, og skal så prøve at gribe den flyvende fisk. Det resulterer helt automatisk i høj-røstet jubel fra tilskuerne. Fiskene kan være meget glatte!

Klokken 17:45 giver en af fiskehandlerne lukkesignal og råber: 'Fem-femogfyrre'. Det tager cirka 45 minutter at skille standene ad og lagre fiskene for natten. Klokken 18:30 er alt pakket væk, og det er tid til endnu en rådslagning. Her taler fiskehandlerne om, hvordan dagen forløb i forhold til de mål, de satte sig ved morgens rådslagning. De deler de drikkepenge, de har modtaget i løbet af dagen,



*Bugnende stande ved Pike Place Fish.*

og så lukker de butikken. En af fiskehandlerne skal dog i gang med at levere forudbestilte fisk til hotelgæster, som overnatter på de lokale hoteller i Seattle.

## **Kortet og landskabet**

Når du læser fiskehandlerens historier, vil du måske undre dig over deres sprog. Men selvom de har nogle fængende ord og formuleringer, så udspringer historierne styrke ikke af jargonen. Styrken udspringer af den adfærd og den mentalitet, som deres sprog afspejler. Sproget er en afspejling af Pike Place Fish's bagvedliggende koncepter og principper.

Forholdet mellem sproget og principperne svarer til et kort og det landskab, som kortet gengiver. Et kort er ikke en nøjagtig gengivelse af, hvordan landskabet ser ud, men er ikke desto mindre en gengivelse af landskabets beskaffenhed. Kortet er et værktøj, der gør det nemmere for dig at forstå, hvad du kan forvente dig af det konkrete landskab. Det samme gør sig gældende for fiskehandlernes sprog. Sproget er simpelthen det værktøj, der gør det lettere at forstå de ansporende principper, som gør fiskehandlerne effektive i deres liv og i deres arbejde.

Før vi for alvor går i gang, så har Russell og Anders noget at skulle have sagt:

Uanset at nogle af jer kender os, og andre ikke kender os endnu, så vil vi godt takke dig for din støtte og for, at du tror på det vi står for, for dit engagement i forhold til dig selv og det der førte dig til denne bog, og for din lyst til at lytte til nogle anderledes ideer, som måske er forskellige fra de ideer, du har nu. Vi mener, at din lyst til denne åbenhed er nøglen til en fremtid med uendelige muligheder. Nyd bogen!

*Russell og Anders*

## **Resumé af kapitel 1**

- \* Den ekstraordinære virksomhed udgøres af ekstraordinære individer.
- \* Pike Place Fish sproget er det værktøj, der gør det lettere at forstå de bagvedliggende og ansporende principper, som udtrykkes i fiskehandlernes historier.
- \* Formålet med GRIB! er at give dig nogle værktøjer, så du kan virkeliggøre fiskehandlernes overbevisninger, og blive effektiv i dit liv og i dit arbejde.