

# Kundefokus og effektivitet hånd i hånd

## Sønderjysk Landboforening

Evaluering af pilotprojektet vinteren 2011/2012

Videncentret for Landbrug, maj 2012

Rapporten af udarbejdet af Udviklingskonsulent Jette Nissen

Den Europæiske Union ved Den Europæiske Fond for Udvikling af Landdistrikter og Ministeriet for Fødevarer, Landbrug og Fiskeri har deltaget i finansieringen af projektet.



## Indhold

Konklusion .....	3
Formål.....	4
Metode .....	4
Interviews.....	4
Introduktion til behovsafdækningsmødet .....	4
Målet med mødet og dagsorden .....	4
Møde med to konsulenter (eller flere) .....	4
Konkrete aftaler.....	5
Opfølgning.....	5
Vil du anbefale behovsafdækningsmøder til dine kolleger? .....	5
Hvad kunne du ønske dig mere/mindre af? .....	5
Gode råd til SLF, når de udbyder behovsafdækning bredt? .....	6

## Konklusion

Det er mit indtryk, at landmændene ikke oplevede den store forandring i måden at holde møde på. De er generelt tilfredse med SLF's rådgivning, og efterlyser ind i mellem mere opfølgning på aftalte initiativer.

Alle tre landmænd har erfaring med at mødes med flere rådgivere ad gangen enten her i projektet, ved strategimøder eller ved gådråd. De mener, at det giver værdi og begrundet det blandt andet med, at det er sundt at konsulenterne kender "hinandens tal", at der hurtigere opstår gode ideer, at de slipper for at genfortælle til en anden konsulent og sammen er konsulenterne ind i mellem bedre til at udfordre landmanden.

Opfølgning og samarbejde fyldte meget i alle tre interviews. Landmændene vil gerne arbejde tæt sammen med konsulenterne og fordele ansvaret, så de står for praktikken og konsulenterne med ansvar for detaljerne leverer det hurtige overblik, sparring og tilpas med udfordringer. De betragter samarbejdet som et teamwork, sætter pris på den uopfordrede opfølgning og vil gerne følges mere op på.

Når SLF skal udbyde behovsafdækning bredt, må de gerne gøre det i forbindelse med budgetmødet. De skal tage udgangspunkt i den enkelte kundes behov. Der er udgifter forbundet med at involvere flere rådgivere, derfor skal SLF kunne dokumentere, at det kan betale sig fx som i bundlinjematchen.

## Formål

I denne rapport dokumenterer vi landmændenes oplevelse af behovsafdækningsmøderne i pilotprojektet "Kundefokus og effektivitet hånd i hånd". I pilotprojektet deltog seks landmænd. Rapporten er et af elementerne i den samlede evaluering af projektet. Formålet med evalueringen er

- at VFL kan optimere konceptet og at læringspunkter af generel karakter bringes med til fremtidige projekter i VFL
- at SLF får dokumenteret resultater, motivation og barrierer, så de kan optimere det lokale koncept inden behovsafdækningsmøderne udbydes fra august til alle de kunder, det er relevant for.

## Metode

Evalueringsmetoden er kvalitativ. Fire ud af de seks deltagende landmænd blev inviteret til telefoninterview i et brev fra deres rådgiver. Landmændene er blevet lovet anonymitet. Det lykkedes at få fat i tre ud af de fire udpegede landmænd. Det er svært at bevare anonymitet med kun tre respondenter. Derfor er de enkelte interviews ikke dokumenteret hver for sig, men budskaberne er samlet. Der vil alligevel være budskaber, der er genkendelige for den enkelte rådgiver. Vi opfordrer til at de behandles fortroligt og anonymt.

Tre af behovsafdækningsmøderne foregik i januar 2012 og et i november 2011. Interviewene foregik den 27. april 2012. Tidsforskydningen betød at nogle af detaljerne var svære at huske, til gengæld var der basis for at vurdere opfølgning på møderne.

## Interviews

Alle de udsagn der repræsenterer forskellige holdninger er gengivet. Der hvor to udsagn er sammenfaldende er de skrevet sammen til et.

### Introduktion til behovsafdækningsmødet

To ud af de tre landmænd oplevede at behovsafdækningen var et ekstra punkt på budgetmødet. En fik et særskilt besøg af én konsulent, hvor behovsafdækning var formålet.

### Målet med mødet og dagsorden

Budgettet var første del af mødet. Derefter talte vi om

- budget og fremtid, hvor vil vi hen
- mit behov på regnskabsområdet, og får jeg den rådgivning jeg gerne vil have?

Det virkede umiddelbart meget fornuftigt.

### Møde med to konsulenter (eller flere)

2 ud af de 3 landmænd havde møde med driftsøkonomen og regnskabskonsulenten.

"Det er på mange måder fint. Vi får input fra skat og drift og de får indblik i hinandens tal. Når der er flere sammen opstår der gode fif fordi vi kan få vendt tingene hurtigt og få svar med det samme i stedet for at vi skal ringe og genfortælle. Det giver god mening! Vi bruger konsulenterne meget. 1 – 2 gange om året holder vi strategimøde, hvor alle konsulenter er med".

"De to konsulenter understøtter hinanden, det forstærker rådgivningen. Det handler selvfølgelig også om kemi. Det er ikke et venskab, men et samarbejde, hvor kemien betyder meget. Jeg føler jeg får modspil. De taler mig ikke efter munden. Jeg kan jo have mine holdninger og dem vil jeg gerne udfordres på"

### **Konkrete aftaler**

"Jeg bruger SLF meget i forvejen, så jeg havde ikke behov for så meget. Vi aftalte, at jeg skulle have en oversigt på en side med de vigtige nøgletal, så det er lettere at følge op måned for måned. Jeg fik et regneark, hvor jeg selv skal lægge tal ind. Det var ikke lige det jeg havde regnet med, men jeg bruger det og det virker. Jeg har brug for enkelte nøgletal, så jeg kan sammenligne og vurdere om det går rigtig godt eller rigtig elendigt."

"Vi skulle se på om det kunne betale sig at købe en gård og i den forbindelse tale om mine ønsker til fremtiden og hvor meget jeg vil investere. Det er rimelig godt at have god hjælp til den slags beslutninger."

"Vi aftalte, at etablere gårdråd bestående af alle mine konsulenter. Det skal starte til august/september, når vi har sammenligningstal for andre landmænd".

### **Opfølgning**

"Vi aftalte ikke konkret opfølgning, så vidt jeg husker. Vi følger løbende op på budget og taler meget sammen i forvejen."

"Jeg kunne generelt godt ønske mig hårdere opfølgning. Det er jo ikke værre end at jeg selv kunne gøre det, men regnskaber og budgetter bliver godnat læsning i en travl hverdag."

"Vi aftalte ikke noget på skrift. Jeg har det i tankerne."

### **Vil du anbefale behovsafdækningsmøder til dine kolleger?**

"Det er svært. Det kræver, at de er åbne overfor det ellers kommer man ikke langt med at anbefale"

"Nogen kan sagtens det hele selv, men det bliver bedre af at der komme tal på og af at blive udfordret. Konkrete tal er godt!"

"Jeg ved ikke hvad jeg fik ud af den dag. Vi gjorde ikke noget vi ikke gør i forvejen. Jeg synes jo egentlig vi gør det i forbindelse med de årlige budgetmøder".

### **Hvad kunne du ønske dig mere/mindre af?**

"Jeg er godt tilfreds. Jeg bruger mine konsulenter, når jeg er i tvivl."

"Det SLF leverer skal være let læst ellers havner det bare i en bunke. Jeg kunne godt analysere, men jeg når det ikke."

"Jeg har brug for enkle nøgletal, som jeg altid kan trække frem."

"Det skal være nemmere at finde svar til banken."

"Landmænd, der sidder på kontoret hele dagen har andre behov end jeg har"

"Bilag online – det er fantastisk. Det giver et godt overblik."

”Det er min oplevelse, at der laves mange gode ting og gode tiltag, men det er først mellem klokken 22 og 24 at jeg har tid til at sætte mig ind i det – derfor går jeg glip af de gode tiltag.”

”Specielt på omkostningssiden (landmandens) må de gerne være mere skarpe”

”Bedre overblik”

”Med de krav der stilles i dag vil jeg gerne have hurtigere opfølgning, opringtoner og tæt samarbejde – også med budgetmanden.”

”Er du klar over, hvor alene man kan være som landmand? Jeg sætter stor pris på sparringen. Jeg vil have så meget hjælp som muligt til regnskab også selv om jeg selv kan det. Jeg betragter det som et teamwork!”

”I gårdrådet bruger jeg konsulenterne til at hjælpe med at afstemme forskelligheder mellem mig og min far”.

”Vigtigt med de samme rådgivere gennem mange år. Det giver ro på.”

”Mine rådgivere må gerne være tovholder, når vi har aftalt et fokusområde fx mælkeydelsen. De skal følge op på aftalte tiltag, så vi bliver bedre.”

”Det er vigtigt, at have rådgiverne med selvom det koster”

”Jeg er praktiker – detaljerne lader jeg dem om. Jeg vil bare have overblikket”

”Jeg vil gerne udfordres. Skal jeg have færre dyr eller købe flere kvoter? Skal jeg fokusere på højere ydelser eller reproduktion. Vi kan også godt være mere grundige med maskinomkostningerne og vedligeholdelse, men det stiller jo også krav til hvad jeg skal levere.”

”Jeg vil ikke involvere mine kolleger i alt. Det har jeg mine rådgivere til. Vi skal kunne tale om alt, også risiko ved fx tab af erhvervsevne eller dødsfald.”

”Det nytter ikke at holde møde uden opfølgning.”

### **Gode råd til SLF, når de udbyder behovsafdækning bredt?**

”Vær ikke for bombastisk. Gå forsigtigt frem, så vi ikke træder kunderne over tæerne. Find den rigtige indgangsvinkel.”

”Gør det i forbindelse med budget”

”Det kommer an på folks indstilling. De skal kende hvert enkelt medlem og spørge ind til behov/ønsker. Alle vil jo tjene flere penge, så hvis de kan bevise det, som i bundlinjematchen. Der skal være en økonomisk gulerod.”

”Som landmand tænker man økonomi hele tiden. Derfor vil jeg gerne have dem med.”