



VIDENCENTRET FOR LANDBRUG

VirksomhedsRådgivning

Støttet af
Fødevareministeriet og EU



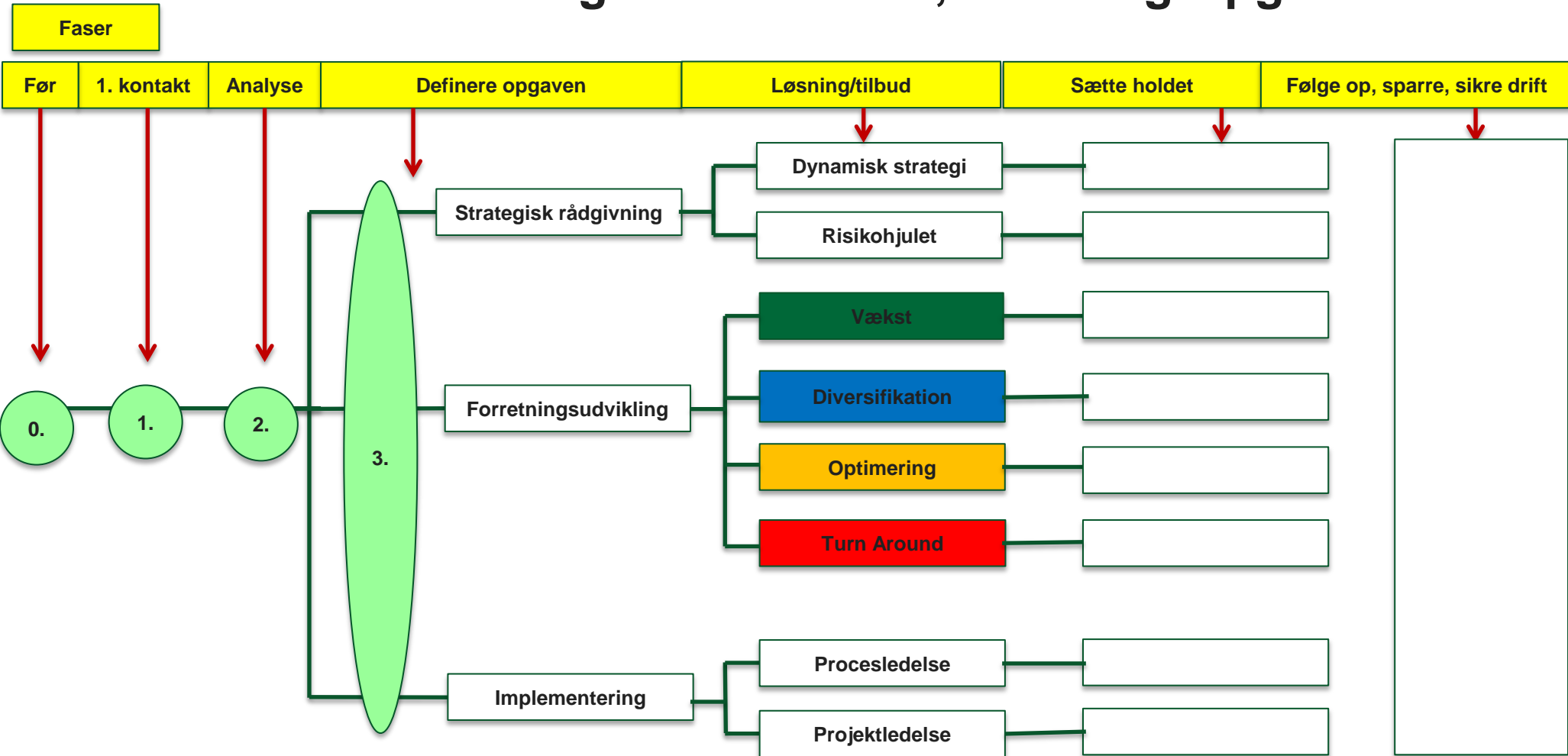
Den Europæiske Union ved Den Europæiske Fond for Udvikling af Landdistrikter og Ministeriet for Fødevarer, Landbrug og Fiskeri har deltaget i finansieringen af projektet.

Inputs til værktøjskassen Sætte holdet

1. august 2013

Specialkonsulent forretningsudvikling
Ivan Damgaard

Virksomhedsrådgiveren – Faser, Roller og Opgaver





Værktøjskassen



Værktøjskassen - formål

- Kundefokus
- Fokus på relations marketing og værdiskabende samarbejde
- At fremme dialogen med kunden
- At analysere kunden og virksomheden helt overordnet
 - Vision og Mål
 - Udfordringer
 - Potentialer
 - Behov
- At få startet op professionelt med VirksomhedsRådgivning til kunden, dvs. hvor skaber vi mest værdi i forhold til kundens vision/mål/behov/ønsker, de udfordringer han står overfor og de potentialer der er i virksomheden



Earn Your Right To Serve
Det er klienten, der bestemmer, om du er værdig at få råd af!
En titel på et visitkort hjælper ikke ...

Før første kontakt

- Indsamling af relevante data om kunden
 - - CRM system



Earn Your Right To Serve
Det er klienten, der bestemmer, om du er værdig at få råd af!
En titel på et visitkort hjælper ikke ...

1. Kontakt

- Pr. telefon
- Med en af kundens fag-faglige rådgivere

Analyse

Væk fra det gamle paradigme:

- At løse problemet
- Bring eksperten ind
- Identificer den ansvarlige
- Find den bedste måde
- Skaf en hurtig løsning

Hen imod det nye paradigme:

- At skabe fremtiden
- Hjælp mennesker at lære
- Involver alle
- Find en bedre måde
- Skab gradvise forbedringer



Definere opgaven



Løsning/tilbud

- Scope opgaven
- Projektoplæg
- Målhieraki
- interessenthåndtering

SCOPING

FORMÅL,
SUCCESKRITERIER OG
LEVERANCER
SAMT AFGRÆNSNING



Sætte holdet

Sætte holdet - Hvad er vigtig i denne fase

I forhold til kunden

- De rigtige og mest kompetente rådgivere i forhold til kundens behov
- Et hold der kan matche kunden i relation til et stærkt og tæt samarbejde mellem rådgiver og kunde

For Virksomhedsrådgiveren

- Finde de rigtige interne og/eller eksterne kompetencer til at løst opgaven
- Finde det rigtige match til kunden

Hvad fremmer sandsynligheden for succes:

- Stort netværk internt og eksternt for Virksomhedsrådgiveren
- Udnytte f.eks. DISC til at sætte det rigtige hold

Rollerne blandes i praksis

Forventningsafstemning om roller med klienten er afgørende

Ekspert

Værdiskabelse for klienten

- Faglighed og erfaring med et specifikt emne (eks. Gårdråd eller Risikostyring)

Rolle

- Undersøge og analysere sig frem til den "objektive sandhed". Fremlægge de rigtige løsninger.

Ansvar

- Stort medansvar for at "det rigtige gøres". Klienten vil med god ret kunne pege på eksperten og sige at det var dennes ansvar. Intet ansvar for realiseringen af forandringen

Facilitator

Værdiskabelse for klienten

- Den rigtige proces der sikrer fælles/organisatorisk forståelse, kompetencer og accept af forandringen

Rolle

- Undersøge og analysere sig frem til den rigtige fremgangsmåde. Iscenesætte processen.

Ansvar

- Lille eller intet ansvar for endelige løsninger. Klienten har selv givet indholdet til løsningen. Stort ansvar for forankringen af løsningen og "det gøres rigtigt"

Driver

Værdiskabelse for klienten

- Fremdrift og energi i projektet omkring forandringen

Rolle

- Projektledelse – scoping, planlægning, organisering, kommunikation, interessent- & risikohåndtering. Mødeledelse, motivation, ressourcestyring og sikring af kvalitet og rettidige beslutninger etc.

Ansvar

- Ansvar for at "det gøres effektivt" og opgaven løses indenfor den aftalte ramme – tid, kvalitet og ressourcer. Ansvar for interessenternes tilfredshed.

Coach

Værdiskabelse for klienten

- Refleksion omkring personlige udfordringer og svære valg og finde egne praktisable svar og løsninger.

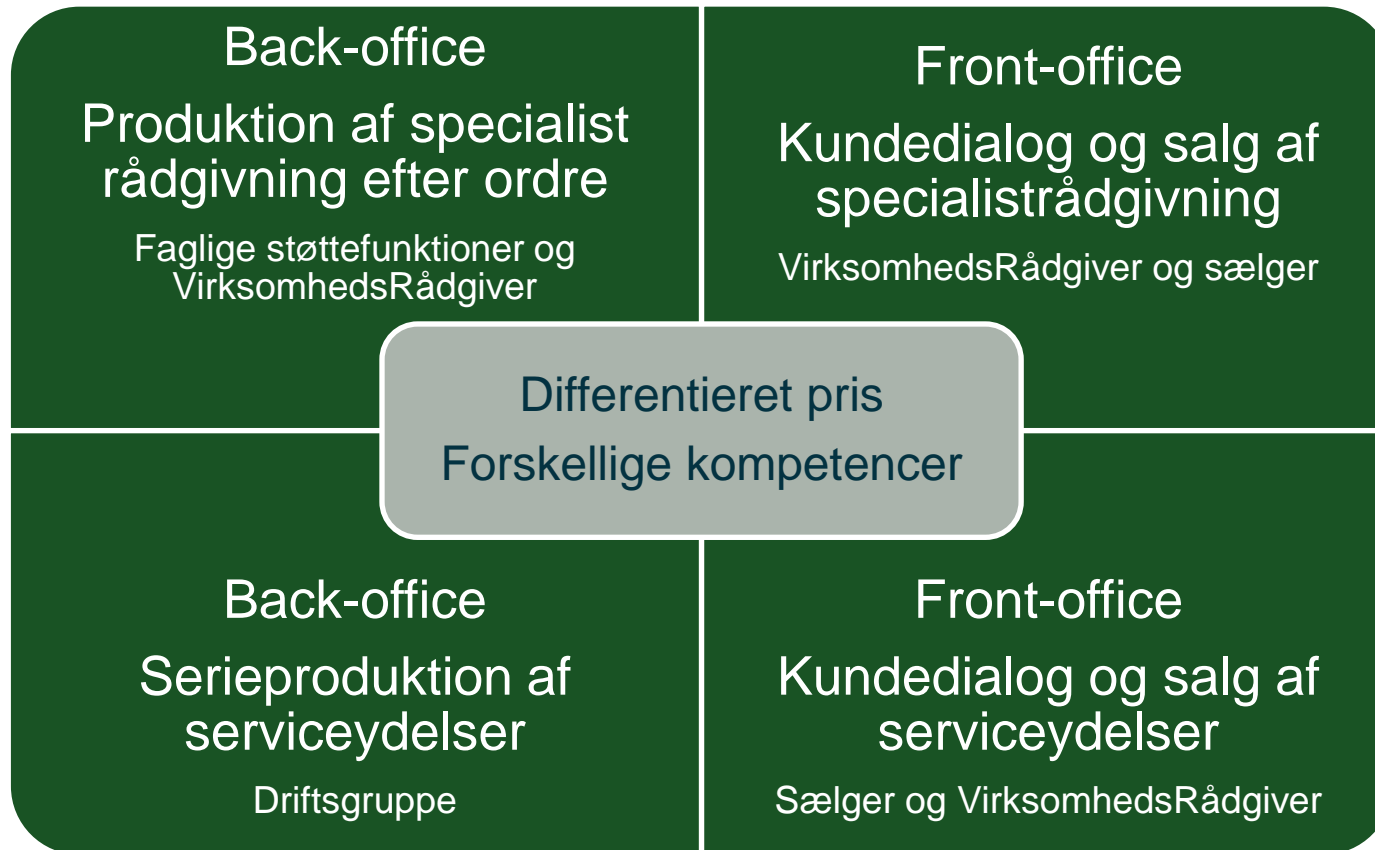
Rolle

- Observere og lytte samt spørge til centrale/svære udfordringer – INGEN svar. Overblik og sikring af at samtalen/føreløbet styres i den rigtige retning. Ansvar

Ansvar

- Sikre at samtalen er ligeværdig. Ansvar for at fokuspersonen når længere end denne ville have nået alene. Opfølgning på mål og aftaler.

Management og optimering



DLBR Økonomikontoret

Virksomhedsrådgivning

- 100 % ordreproduktion – Kundedialog og specialistrådgivning – **Strategisk**/Taktisk niveau

Driftsøkonomi

- 50 – 70 % ordreproduktion – Kundedialog og specialist rådgivning – **Taktisk**/Operationelt/Strategisk niveau
- 30 – 50 % serieproduktion - Serviceydelse

Driftsøkonomi produktion

- 20 – 40 % ordreproduktion – opgaver udenfor standardløsning
- 60 – 80 % serieproduktion – opgaver indenfor standard løsning

Regnskab & Skat

- 20 – 40 % ordreproduktion – Kundedialog og specialistrådgivning – **Operationelt**/Taktisk /Strategisk niveau
- 60 – 80 % serieproduktion

Regnskabsproduktion

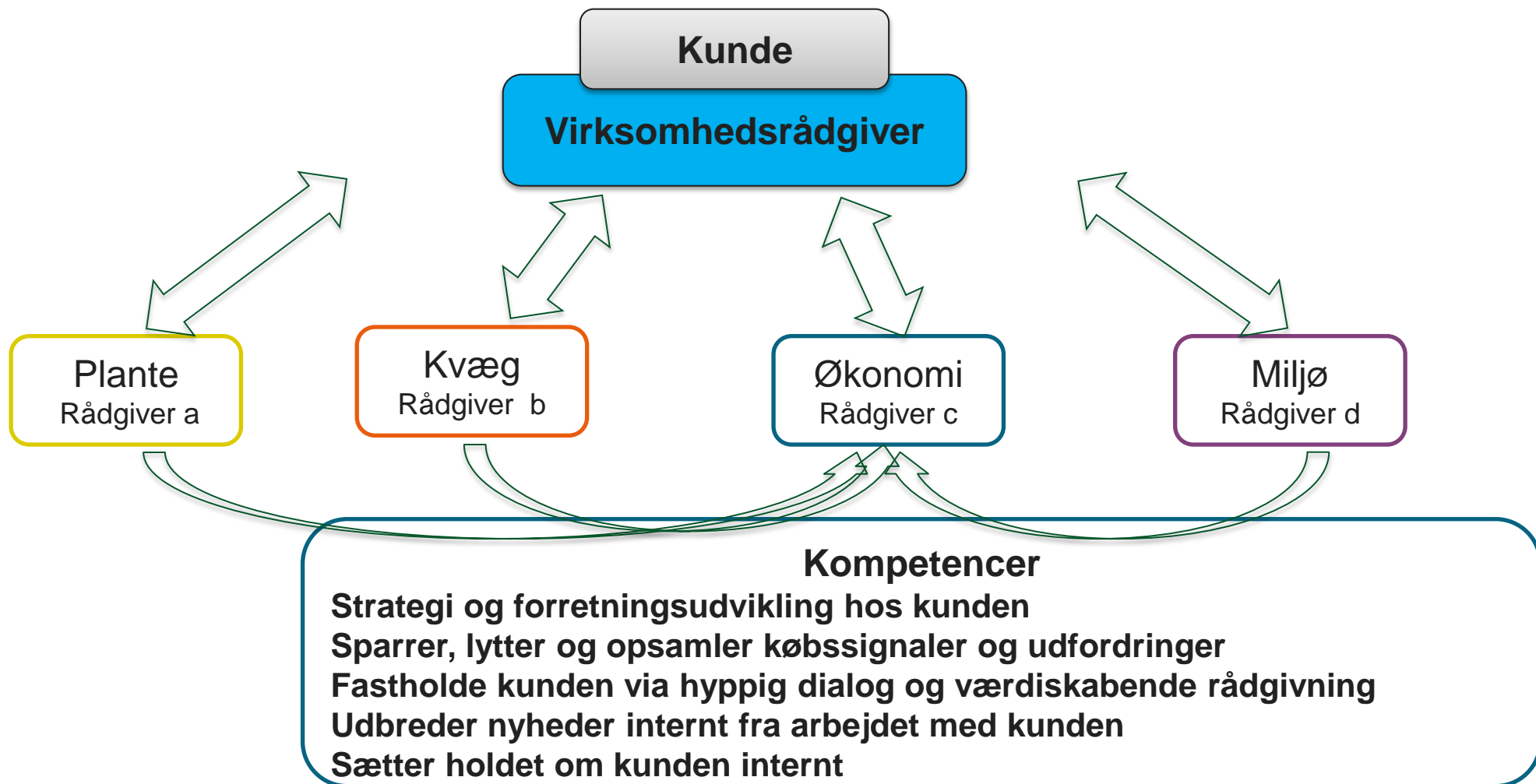
- 0 - 10 % ordreproduktion - opgaver udenfor standardløsning
- 90 – 100 % serieproduktion – opgaver indenfor standardløsning

Service opgaver

- 40 – 60 % ordreproduktion – opgaver udenfor standardløsning
- 40 – 60 % serieproduktion – opgaver indenfor standardløsning

Virksomhedsrådgivning

Organisering DLBR – Kunde
Step 3 - VirksomhedsRådgiver

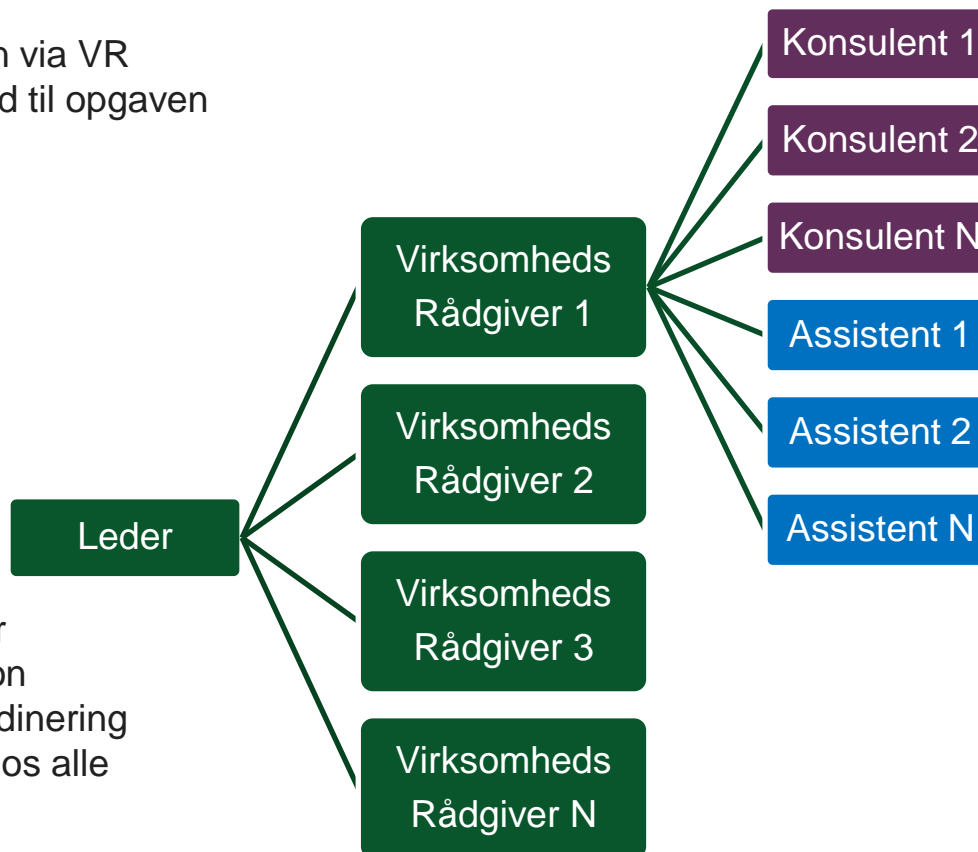


VirksomhedsRådgivning

Intern organisering af forretningsområde

Styrker:

- Ejerskab til opgaven via VR
- VR finder rette mand til opgaven

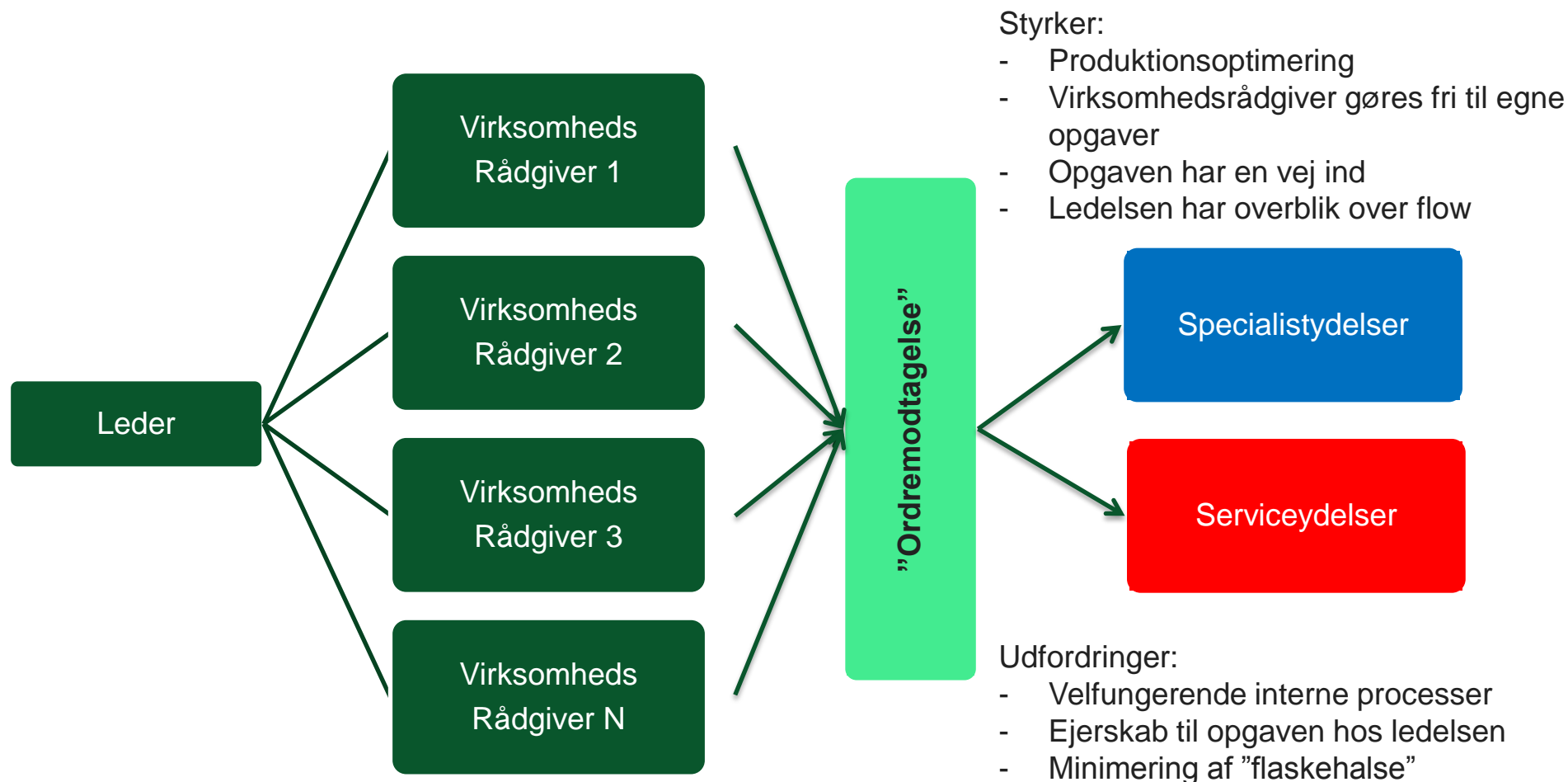


Udfordringer:

- Mange interne kontakter
- Udfordrer serieproduktion
- Meget tid på intern koordinering
- Ejerskab til opgaven – hos alle
- Udfakturering for VR

VirksomhedsRådgivning

Intern organisering af forretningsområde



Tænkning

