



Hjem > Landdistriktsmidler > 2013 > Vækst og merværdi > Mød uforberedt op – til gavn for din kunde

Mød uforberedt op – til gavn for din kunde

Guideline til rådgivere om behovsafdækning indenfor økonomistyring.

En undersøgelse om behovsafdækning i forbindelse med økonomistyring har vist, at det er vigtigt, at konsulenterne møder "uforberedte" op, når de skal behovsafdække hos landmændene.

Det sikrer, at rådgiveren lytter til landmanden og hans behov med et åbent sind og en undersøgende og lyttende adfærd, inden han foreslår ændringer i virksomheden.

Behovsafdækning ud fra "det blanke papir"

Rådgiveren skal i sin behovsafdækning møde landmanden med "det blanke papir", der er et billede på den mentale tilstand, som rådgiveren skal anlægge i mødet med landmanden. Ved at være fordomsfri, lyttende, nysgerrig, spørgende og gemme egne holdninger og løsningsforslag til senere, så kan tilstanden være en måde at få landmanden til at åbne op og fortælle om den virkelighed, han oplever. Det giver rådgiveren mulighed for at komme ind på livet af landmanden og se de behov, som landmanden måske ikke selv har set eller sat ord på, samt beskrive det problem som skal løses og derved igennem en drøftelse med landmanden nå til den rette løsning.

Resultaterne af behovsafdækningen

Behovsafdækningen i undersøgelsen har resulteret i et større økonomisk, strategisk og administrativt overblik over den enkelte virksomhed for landmanden og ikke mindst en ny indsigt i landmandens overvejelser og bekymringer for rådgiveren. Det nye overblik har lettet hverdagen for landmændene og sikret et øget fokus på opfølgning og udarbejdelsen af styringsredskaber, der sikrer en mere driftsøkonomisk tilgang. Det nye fokus og den nye tilgang har for flere af landmændene betydet en ny beslutningsadfærd på et bedre grundlag, og det har skabt ro i maven og en bedre dialog med banken. Samtidig har processen skabt en god relation og dialog mellem rådgiver og landmand, hvor landmændene har fået bekræftet flere af deres eksisterende overvejelser og gjort dem bevidste omkring deres egne behov, mens rådgiverne har opdaget nye behov hos nogle af de kunder, som rådgiverne ellers følte, at de havde afdækket godt.

Afdæk behovet først og foreslå dernæst en løsning

Det er vigtigt, at rådgiverne tydeliggør den værdi, som landmanden opnår ved en behovsafdækning. For mange kan indsigten i ens behov igennem en "løs" uforberedt snak omkring virksomheden være med til at koble nye værktøjer og produkter til behovene, som landmanden under vanlige omstændigheder ikke ville have set værdien af. En af landmændene i undersøgelsen fremhæver, at det er vigtigt, at rådgiverne igennem en samtale omkring landmandens behov finder frem til relevante værktøjer og produkter frem for at reklamere for dem eller, som en rådgiver udtrykker det, "presser det ned over hovedet på landmanden". En uforberedt snak betyder dermed ikke, at man som rådgiver ikke når et mål i kraft af et solgt produkt eller service, men derimod at man tager udgangspunkt i landmandens beretning om hans virkelighed og behov, før man finder en konkret løsning.

Værdien af behovsafdækning

For mange af landmændene er det springende punkt det manglende økonomiske overblik over virksomheden samt tiden til at tage sig af det administrative og strategiske arbejde. En af de opdagelser, som undersøgelsen har tydeliggjort, er, at en farmsekretær kan være en måde at skabe dette overblik på, uden at udgiften bliver betydelig større, fordi det frigør tid for landmanden og letter hans hverdag. Som en rådgiver udtrykte det, så opdagede han, at en farmsekretær er en god hjælp, fordi denne hjælp kan give system og overblik over økonomien og dermed en god dialog med banken. Dermed kan en grundig behovsafdækning have en afgørende værdi for den enkelte landmand, og det er vigtigt, at man som rådgiver tydeliggør denne værdi, når man tilbyder behovsafdækning i forbindelse med økonomistyring. Det er ikke blot "løs" snak, det er også etablering af en relation mellem rådgiver og landmand samt en afdækning af behov, som danner rammen for rådgivningen fremover.

Konklusion

Hvis man skal opsummere nogle gode råd til rådgiveren omkring behovsafdækning i forbindelse med økonomistyring, vil det dermed være følgende:

- Vær god til at lytte og sæt tilstrækkelig tid af til at afdække landmandens behov
- Lyt til hans ønsker og udfordringer først, og bliv ekspert bagefter
- Identificer og beskriv behovet, og find derefter værktøjerne. Landmanden vil hellere se værdien af de enkelte værktøjer i forhold til hans egne behov, frem for en reklame for alle de nye tiltag, værktøjer, produkter og services
- Skab et fælles overblik og indsigt i virksomheden, det bliver en øjenåbner for både rådgiver og landmand
- Husk, at en snak om løst og fast i virksomheden giver en bedre dialog, og et møde uden en dagsorden giver mulighed for at flytte snakken derhen, hvor den vigtige diskussion ligger
- Husk at følge op på processen. Der skal være pejlemærker undervejs for at skabe afklaring omkring arbejdsopgaverne, ellers løber det ud i sandet og ingen foretager sig noget
- Husk, at grundig behovsafdækning gør, at man hurtigere kommer frem til den rette løsning på et specifikt problem
- Husk, at ingen kunder er ens, og derfor har ikke alle landmand brug for den samme løsning

Promilleafigtsfonden for landbrug



Se 'European Agricultural Fund for Rural Development'