

## Det blanke papir

### Det blanke stykke papir er et billede på den mentale tilstand, du skal anlægge i mødet med kunden.

Du skal være fordomsfri, nysgerrig, lyttende og spørgende og gemme dine egne holdninger og løsningsforslag til senere. Det blanke stykke papir kan også anvendes som et værktøj i mødet med nye kunder, hvor du ikke har mulighed for at trække på data eller andres erfaringer.

#### Processen

Du møder kunden for at undersøge, hvad der er på spil i hans virksomhed. Du beder kunden om at beskrive virksomheden og lytter til, hvad han fortæller om den virkelighed, han oplever. Du stiller undersøgende spørgsmål undervejs og får uddybet de områder, hvor kunden ikke kommer tilstrækkeligt i dybden med beskrivelsen. Undervejs noterer du dine observationer ned.

Efter mødet grupperer du dine observationer i et 'logisk træ'. Træet bygges op med en overordnet pointe med underliggende niveauer af information. Du anvender dine egne logiske grupperinger (se eksempel nedenfor). Vær bevidst om, at din kategorisering har betydning for, hvordan du anskuer problemformuleringen.



Under hver kategori grupperer du dine informationer. Næste trin er at udarbejde en god problemformulering, som klart beskriver det problem, der skal løses. En god problemformulering er:

- Tankevækkende
- Specifik
- Tidsbestemt
- Handlingsorienteret
- Fokuseret på, hvad kunden har behov for at vide for at komme videre
- Orienteret i retningen af de nødvendige analyser.

Med den optimale problemformulering i hånden kan du sammen med kunden drøfte, hvordan I kommer videre, hvilke analyser der skal gennemføres, og hvordan processen skal sammensættes.

### Det blanke stykke papir – den klassiske udgave

Billedet på at turde møde uforberedt op til et kundemøde. Værktøjskassen bliver hjemme, og vi møder kunden fordomsfrit og observerer kundens forståelse. Observationerne omsættes efterfølgende via en kategorisering til en problemformulering.

#### Tidsforbrug

Det blanke stykke papir anvendes typisk på indledende møder med kunden af 1-2 timers varighed.



Se 'European Agricultural Fund for Rural Development' (EAFRD)

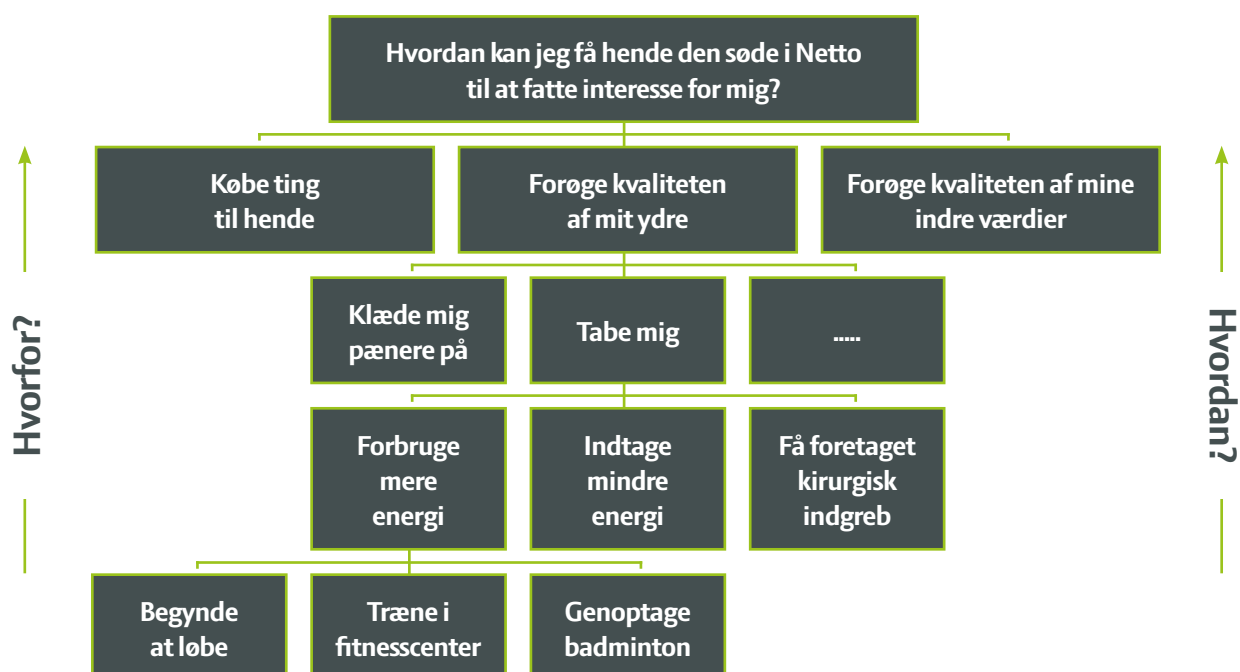
# Uddybning og eksempel

## Processen



Observationerne noteres på Det blanke stykke papir. Efterfølgende kategoriseres observationerne i logiske grupper – giv hver gruppe en label (overskrift). Du kan eventuelt eksperimentere med at kategorisere observationerne på forskellig vis og undersøge, hvad det betyder for din problemformulering.

## Strukturering af løsningsmuligheder



DEC 13

**Support**  
Specialkonsulent  
Søren Svendgaard  
ssv@vfl.dk / 8740 5039