

SKSS (Situation, Komplikation, Spørgsmål og Svar) tager udgangspunkt i de observationer, du har gjort ved det første møde/den første kontakt.

SKSS tydeliggør de ofte modsatte forhold i en situation og skaber overblik og klarhed samt muligheden for at formulere et skarpt spørgsmål – og finde det tilhørende svar.

Målet med at gennemføre SKSS-analysen er at omsætte dine observationer til en problemformulering med en række anbefalinger, som kan anvendes i det videre forløb. SKSS er et godt værktøj til enkelt og præcist at formulere et budskab.

Princippet i SKSS er:

Situation: Beskrives ud fra den viden og kontekst, der er tilgængelig – f.eks. observationer.

Komplikation: Beskrives som den vanskelighed, forvikling eller det dilemma, der forværrer situationen.

Spørgsmål: Beskrives som det spørgsmål, som situationen og komplikationen kalder på. Hvad er den største kilde til undren?

Svar: Her gives svaret på spørgsmålet som en anbefaling til komplikationens ejer. Evt. som en problemformulering, der bygger videre på anbefalingen.

Tidsforbrug

Det kan tage fra 20 minutter til flere timer at udarbejde SKSS afhængig af situationen.

Anvendelse

SKSS anvendes i salgssituationer, afklarende situationer og i beslutningssituationer.



Eksempel på SKSS

Værktøjet er her anvendt til at forklare baggrunden for et salgsoplæg

SITUATION:

Virksomhedens tre tidligere afdelinger er anno sommeren 2013 slået sammen under én ny organisationsstruktur i Aarhus

I den nye organisation er der oprettet tre nye teams, som er tilpasset deres relationer til de tre kundetyper: rød, gul og grøn

KOMPLIKATION:

Der er inden for de nye teams intern konkurrence, hvilket modarbejder samarbejde, videndeling og et arbejde mod fælles mål inden for de enkelte teams

SPØRGSMÅL:

Hvordan kan vi skabe en stærkere teamkultur med fokus på tillid og samarbejde – og samtidig fjerne den øgede interne konkurrence?

SVAR:

Virksomheden bør fokusere på følgende to indsatsområder:

1. Teamudvikling
2. Roller og ansvar i organisationen

Hjemmeside og links

Skabelonen kan du hente på landbrugsinfo.dk/vaerktoejskassen

Support

Specialkonsulent
Søren Svendgaard
ssv@vfl.dk / 8740 5039

DEC 13