



Kommunikation i LandboSyd

- bedre kommunikation – bedre kundeservice.

Plan for implementering
Oktober 2014 til april 2015



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

Plan for indsatser – oktober 2014 til april 2015

Kommunikation i LandboSyd.

I LandboSyd arbejder vi med at udvikle og forbedre kommunikationen med kunderne. For at fastholde implementeringen har vi udpeget perioder, hvor der arbejdes specielt med udvalgte produkter.

Den enkelte medarbejder kan selvfølgelig vælge at arbejde med andre skriftlige produkter end de udvalgte – det håber vi, at I vil gøre.

Tidslinjen giver et overblik over, hvornår der arbejdes med de udvalgte produkter.

Oktober/November: fokus på budgetopfølgning 30/9 og de tilhørende kommentarer.

Februar-April: fokus på Årsrapportens ledelsesberetning og den kommende virksomhedsrapport..

Oktober

November

December

Januar

Februar

Marts

April

Maj

December/januar. Budget og fokus på kommentarerne til budgettet.

Sådan gør vi

- Der etableres grupper á 4-5 deltagere (ca. 6 grupper). Medarbejderne blandes kvæg/svin og virksomhedsrådgivere/driftsøkonomer /regnskabskonsulenter/juniorkonsulenter.
- Grupperne mødes mindst tre gange i perioden – møder á 2 timers varighed.
- HHR kører møderne.



Sådan gør vi - fortsat

- Hver deltager sender udvalgt materiale (3-4 budgetkommentarer + 1-2 andre skriftlige materialer) til en af de andre i gruppen.
- Man gør opmærksom på, hvad man specielt gerne vil have feedback på
- Alle deltagere modtager materiale fra en af de andre i gruppen.
- Alle forbereder sig ved at læse det fremsendte igennem og notere feedback punkter. Endvidere forbereder man sig på at forklare processen med kunden (egne kommentarer).

Om møderne



- Kernen i møderne er feedback
- Der gives feedback på det skriftlige materiale og på processen med landmanden.
- Målet med møderne er:
 - At give konkret input til hvordan den enkelte udvikler og forbedrer sig.
 - At sætte fokus på øget ejerskab fra kunderne til materialerne
 - At give forslag til tiltag og handlinger, der kan forbedre LandboSyds skriftlige materialer.

Dagsorden - udkast

1. Vores mål med gruppen – forventningsafstemning
2. Vurderingskriterier og god feedback-skik
3. Feedback og diskussion af materialerne
4. Opsamling
 - a) Identificerede forbedringer
 - b) Hvad har vi lært?
 - c) Forslag til forbedringer (nye værktøjer/skabeloner/procedurer)
 - d) Handlinger – hvad gør jeg nu.



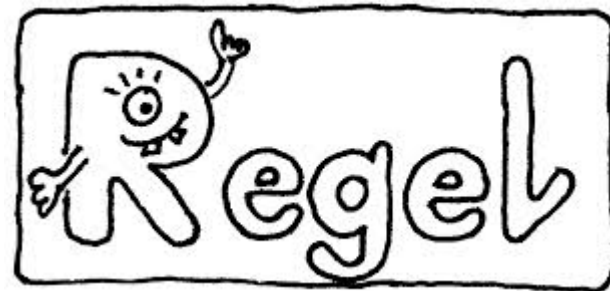
Vurderingskriterier (anvendes, når du forbereder feedback)

- Er omfanget passende?
- Er der et budskab?
- Kan man mærke landmandens ejerskab?
- Skriver man til modtageren?
- Er der mange fagudtryk – virker det indforstået?
- Hvordan vurderes den sproglige kvalitet?
- Anvendes tal og grafer i passende samspil med tekst?



Om feedback - regler

- Målet er at blive fagligt, personligt og metodemæssigt bedre.
- Feedback er ment som støtte og gives i en venlig ånd
- Feedback siger noget om både giver og modtager. Det du bemærker hos den anden, kan handle mere om dig selv end om den anden.



Om at give feedback



- Vær konkret. Hold dine fortolkninger for dig selv i første omgang.
- Sig "jeg ser" og ikke "du er.". Du formidler din oplevelse og ikke nødvendigvis sandheden om den anden
- Giv kun feedback på noget som den anden har mulighed for at ændre
- Feedback bliver bedst, når den gives umiddelbart efter den situation den handler om
- - Og hvis det er rettet imod fremtiden – feed forward
- Understreg, at det er dine indtryk, når du fortolker eller vurderer
- Husk at give positiv feedback. Ødelæg det ikke med "MEN...."

Om at modtage feedback

- Vær opmærksom på, om du har modstand mod at lytte.
- Gentag det sagte for at sikre dig, at du har forstået det korrekt.
- Giv dig tid til at tænke over feedbacken. Bed om uddybning og konkretisering af de ting du ikke genkender.
- Feedback er en gave. Du kan vælge at bruge den og du kan vælge ikke at bruge den. Derfor: Læg det fra dig, du ikke kan bruge.
- Husk: Feedback er en mulighed for at vokse fagligt og personligt

