

Bedre skriftlighed giver større kundetilfredshed.

Rådgivningsvirksomhederne har fokus på bedre kundetilfredshed, og på levering af produkter og ydelser med stor nytteværdi. En af vejene til større tilfredshed går via en højere kvalitet af det skriftlige arbejde, der leveres fra rådgiverne til såvel landmænd, som eksterne læsere (f.eks. kreditgivere).

I projekt Økonomistyring har vi samarbejdet med en rådgivningsvirksomhed om kompetenceudvikling, og hvordan rådgiverne kan blive bedre til at levere præcist og skarpt skriftligt materiale.

Vi spurgte kunderne om, hvor de så udfordringerne – specifikt på kommentarer til årsrapporter og budgetter. De svarede:

- Der er ALT for mange tal – vi vil ikke have tal uden kommentarer
- Der mangler et klart budskab i teksten
- Der er ingen klar modtager – hvem skriver I til?
- Teksterne er indforståede og uklare
- Vi vil kunne mærke landmandens engagement.
- Der mangler fremadrettethed i kommentarerne: Vi er interesserede i at vide, hvorfor afvigelser er opstået, og hvad der gøres ved dem – ikke en masse snik-snak
- Vi har ikke brug for et "referat" af tallene. Vi har brug for vurdering af det opnåede resultat
- Vi læser ikke tallene – vi læser kommentarerne
- Lad være med at skrive alenlange tekster – vi sukker dybt når vi får dem..
- Læs korrektur på jeres tekster – nogle gange giver det I skriver ingen mening

Eksempel på indsats

En rådgivningsvirksomhed har besluttet at tage udfordringen op, og arbejder målrettet med de skriftlige kommentarer. For at få overblik over indsatsen udarbejdedes et effektkort, som giver overblik over mål, indsats og forventet udbytte.

Eksempel på effektkort – større kundetilfredshed.



Større kundetilfredshed via bedre skriftlig kommunikation			
Indsats	Adfærd	Resultater	Strategi
Hvilke indsats giver ny adfærd, der støtter resultat og strategi?	Hvilken adfærd skal ændres for at skabe de ønskede resultater?	Hvordan måler vi dem?	Hvad er formål med forløbet/projektet? Hvilke forandringer vil vi skabe?
Kompetenceudviklingsforløb med fokus på skriftlighed. Teammøder med feedback. Opsamling af forslag til løbende forbedringer	Deltagelse i den tilbudte kompetenceudvikling. Videndeling med kollegerne. Sparring med kollegerne om indhold, sprog og layout...	Positive tilbagemeldinger fra kunderne. Opfølgning overfor dem vi spurgte inden vi gik i gang: kan de se forskel?	Kunderne skal opleve, at vores materiale fremstår præcist og skarpt.
Planen opdateres løbende. Langt forløb – en fast tilbagevendende indsats. Forbedringsforslag behandles på konsulentmøder og følges til dørs.	Ledergruppen skal holde fast i aftaler og løbende følge op. Ledergruppen skal deltage på lige fod med resten af medarbejderne.	Positive tilbagemeldinger og løbende evaluering af forløbet.	Rådgiverne skal opleve, at der arbejdes med området, og at der ligger ledelsesopbakning
Indsatsområde på teammøderne – vurderingskriterie, at man skal kunne se landmandens ejerskab.	Rådgiverne skal motivere og understøtte landmanden, og opfordre til, at de selv skriver.	En øget andel af kommentarer mv. skrives af landmanden selv.	Landmanden skal have større ejerskab til budgetkommentarer og ledelsesberetning

Effektkortet blev omsat til en konkret plan, som ses nedenfor.

En stor del af indsatsen kommer til at handle om at øge graden af videndeling, så medarbejderne støtter hinanden og giver hinanden sparring på de udarbejdede materialer. Arbejdet er startet i efteråret 2014, og det forventes, at det skal fortsætte hele 2015, og også længere frem.

Planen ser således ud:

September 2014	Halvdagsmøde, hvor forbedringsmuligheder konkretiseres via input fra brugerne.
Oktober 2014	Halv dag med undervisning om skriftlig formidling.
November 2014	Teammøder med feedback på skriftlige materialer
Januar 2015	Halv dag med undervisning om skriftlig formidling
Februar 2015	Teammøder med feedback på skriftlige materialer
Efteråret 2015	Teammøder med feedback på skriftlige materialer

Efter hver aktivitet gennemføres en evaluering, og planen rettes til.

Konkretisering af indsatsområderne og undervisningsdagene var med til at gøre problemstillingerne klare, og gav et billede af, hvad der var behov for at arbejde med generelt. På teammøderne fik deltagerne lejlighed til arbejde med dét, der var aktuelt for dem hver især.

Teammøder med feedback og videndeling

Foreløbigt er der gennemført en omgang med teammøder.

Alle teams kørte efter samme dagsorden, og målet var at få en individuel feedback fra en kollega, samt input til områder, som gruppen eller rådgivningsvirksomheden skulle arbejde videre med.

Rådgiverne blev delt op i grupper af 4-6 personer. Inden teammødet, der varede 2 timer, havde alle sendt et eksempel på budgetkommentar eller andet skriftligt materiale til en af de andre i gruppen. På mødet fik alle deltagere feedback fra den, de havde sendt materialet til. Det gav anledning til gode diskussioner af indhold, omfang, sprog, stavfejl, kommaer og meget mere.

En facilitator samlede input fra alle grupperne sammen, og afleverede dem til ledergruppen, og de bliver enten sat i værk med samme eller behandles på et konsulentmøde. Nogle inputs kræver diskussion og mere afklaring i den store flok, inden de kan føres ud i livet.. Der er flere typer af input fra møderne, nedenfor er nogle eksempler:

- Gode råd og ideer
 - Mere brug af korrektur for at undgå meningsforstyrrende skrivefejl.
 - Nyansatte bør have en skrivementor, for de kender ikke standarder og krav. Det er ikke altid et godt råd, at de "bare skal gøre som forgængerer"
- Interne standarder og ønsker til støttematerialer
 - Der er brug for en liste med forkortelser, sådan gør vi her.
 - Der skal enheder på grafer og tabeller, og ingen tabel/graf vises uden kommentar tilknyttet.

- Skrives man "Kære", "Hej" eller "Til"?
- Indsatser, der kan øge kvaliteten
 - Mere inspiration i skabelonerne – forslag til gode formuleringer
 - Metoder til at motivere og støtte landmanden til selv at udarbejde ledelsesberetninger.
 - Udvikling af en ledelsesberetning, der ikke er kedelig.

Nogle input diskuteres på konsulentmødet for at opnå enighed om, hvordan de føres ud i livet. Andre tiltag kan umiddelbart sættes i værk.

Hvad kom der ud af indsatsen?

Det vurderes, at der allerede efter første teammøde er taget hul på en øget videndeling omkring det skriftlige materialer, og at noget af blufærdigheden ved at gå til en kollega og bede om sparring er fjernet.

Der er ingen tvivl om, at det er en langvarig proces, man har kastet sig ud i. De første aktiviteter har også vist, at der er interesse for at udvikle de skriftlige kompetencer, og at det vil være til gavn for kunderne. For at lykkes på lang sigt, skal ledergruppen bevare fokus på indsatsområdet og løbende vurdere behov for aktiviteter og tiltag. Rådgivningsvirksomheden har lagt grunden for større kundetilfredshed via højere kvalitet og målrettethed i de skriftlige materialer, der sendes til landmænd og eksterne parter.