



Kundefokus og effektivitet hånd i hånd

Pilotprojekt i Sønderjysk Landboforening 2011/12

Plan for afslutning
af demonstrationen i
SLF

v/Merete Jensen



Formål for SLF med projektet omkring kundefokus

- Kundefokus og skabe gejst hos medarbejdere
- Kundetilfredshed og fastholdelse af kunder
- Vidensdeling mellem regnskab og driftsøkonomi

Formål for VFL med projektet omkring kundefokus

- "Den virkelige verden" i forbindelse med udvikling af en mere helhedsorienteret support med fokus på DLBR-virksomhedernes individuelle behov

Mål, vi i fællesskab vil nå i 2012

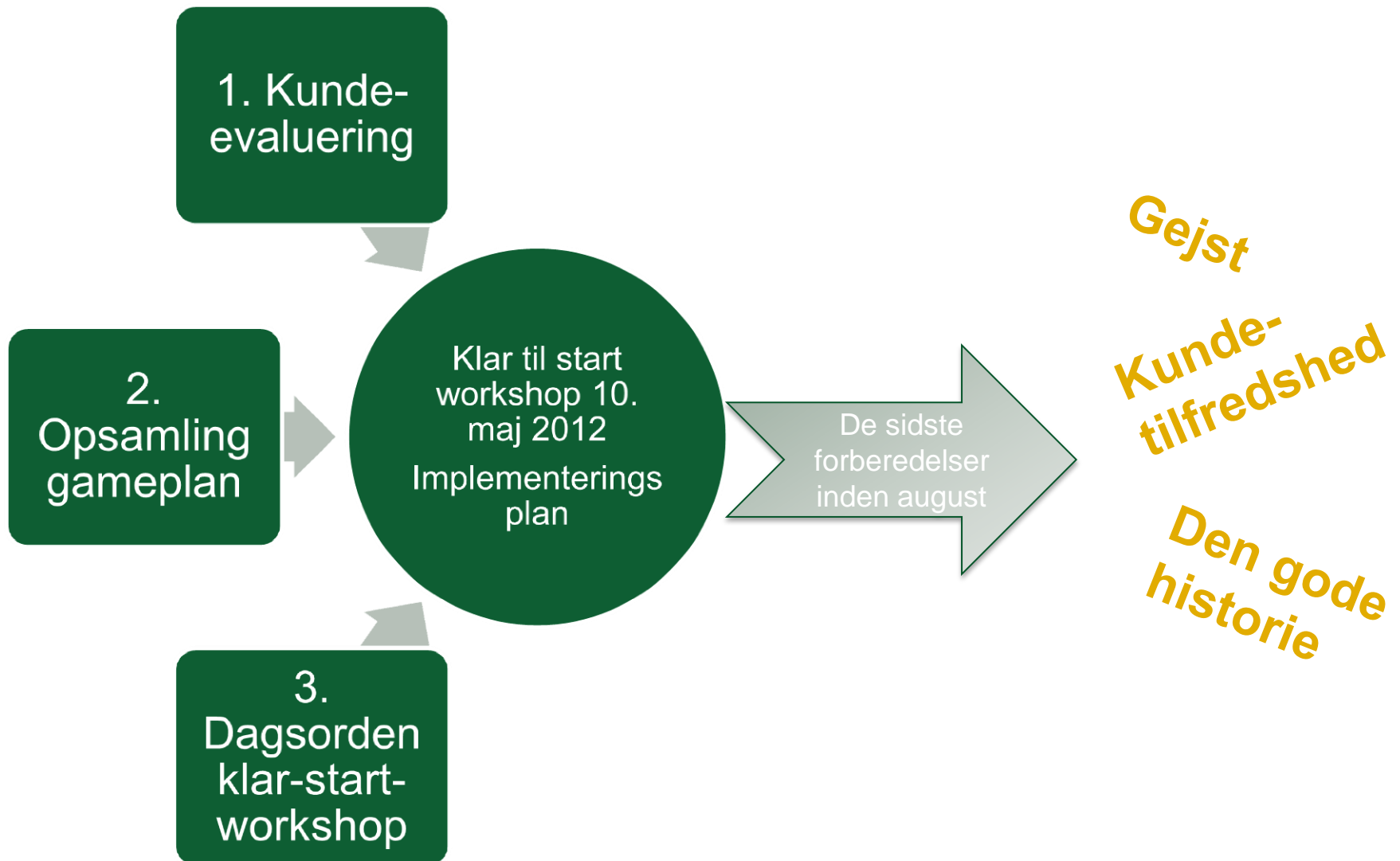
1. **SLF klar til implementering bredt i 2. halvår 2012**
2. **Pilotprojektet bliver afsluttet - læring opsamlet**



Forslag til at nå 1. mål

**SLF klar til
implementering august
2012**

En vej frem til at være klar i august 2012



1. Input

Kundeevaluering - køreplan

1. SLF godkender spørgeramme
2. Oversigt over kunder, kontaktdata og besøgsdato
3. Introduktion til kunderne fra SLF (forslag til brev)
4. VFL foretager interview telefonisk i uge 17/18
5. Præsentation på fællesmødet den 10/5 2012

Formålet med kundeevaluering:

De 4 teams meldte alle tilbage på workshoppen i den 24/1 at det var en god oplevelse med behovsafdækningen og at det var blevet taget godt imod af kunderne. For at skabe tro og gejst hos kollegaerne vil udsagn fra kunderne være motiverende for lysten til turde gå i gang.

Kundeevaluering: Udkast til spørgsmål

Den dd.mm.åå havde du besøg af både din regnskabskonsulent og driftskonsulent fra SLF:

- ? Hvordan blev du introduceret til mødet
- ? Hvad var målet
- ? Hvad var dagsordenen
- ? Hvordan oplevede du, at begge dine konsulenter deltog
- ? Lavede I konkrete aftaler
- ? Aftalte I opfølgning
 - ? Hvis "ja" hvordan blev der fulgt op
- ? Vil du anbefale den slags møder til dine kolleger
- ? Hvad kunne du ønske dig mere/mindre af

Beslutning om go og endelig spørgeramme aftales med Carsten og Morten den 12/4

Forslag til dagsorden for fælles Klar- til-start-workshop i maj 2012

Deltagere: De 4 teams, Carsten Jakobsen, Morten Dahl, Jette Nissen, Merete Jensen

- Mål for dagen
- Opsamling på gameplan
- Hvor er vi lige nu?
- Præsentation af kundeevaluering
- Opsamling
 - Hvordan motiverer vi de nye teams?
 - Hvad er barriererne?
- Udkast til handlingsplan frem mod august
- Opsamling og afslutning

Endeligt program
afklares på møde
den 12/4 med Morten,
Carsten og Merete

Spørgsmål:
Er der ikke en sammenhæng med
arbejde med jeres kampagne og kan
der derfor være en ide i at Søren
Greve deltager?



VFL´s 2. mål

**Afslutning af pilot
projektet**

Afslutning af pilotprojektet

- VFL har et behov for at opsamle læring om cases i udvikling af vores support
- Metode er et review på pilotprojektet med deltagelse af Morten, Carsten og Merete. Proceskonsulent er Jette
- Tidspunktet skal ligge efter fælles workshop med teams
- 1,5 time
- Review vil da være afslutningen på pilotdelen – *men forhåbentligt ikke på samarbejdet 😊*

Dagsordenen for review

- Formålet med reviewet?
- Hvad var målet for pilotprojektet?
- Hvad skete og hvorfor?
- Hvad skal vi gøre næste gang?
- Hvordan kan læringen bruges?
- Hvad skal adresseres til hvem?
- Afslutning