

Trumfkort.

OPFØLGNING

Nås de aftalte aktiviteter?
Hvad er effekten?



VIDENCENTRET FOR LANDBRUG

Opfølgning

Opfølgning i sig selv skaber effekt. Den opmærksomhed der ligger i opfølgning motiverer og bidrager til at de aftalte aktiviteter bliver gennemført.

Hyppig opfølgning giver mulighed for at justere tiltag og motivere medspillerne, så de aftalte mål opnås.

Husk, at aftale fx i kontrakten eller handlingsplanen

- Hvem der følger op
- Hvor ofte der skal følges op
- Tidspunkt for første opfølgning

Viser opfølgningen, at aftalen ikke holder eller effekten udebliver, vurderer I

- årsagen eller årsagerne
- om tiltagene fortsat er relevante
- om tidsfristen skal skubbes
- behov for nye tiltag

Beslut hvad der skal ske, juster jeres aftaler (handlingsplan) og aftal ny opfølgning.

Husk: Skriftlige aftaler er lettere at følge op på end mundtlige aftaler.



VIDENCENTRET FOR LANDBRUG

Opfølgning – Måske det vigtigste?

I foråret 2014 interviewede vi 17 rådgivere for at indsamle erfaringer med Dynamisk Strategi i perioden 2009 - 2013. Alle er enige om, at opfølgning er et fast element i god rådgivning, det bidrager til effekt hos landmanden og loyale kunder hos os. Når vi spørger landmænd, hvad de oplever som god rådgivning, bliver opfølgning også nævnt som et vigtigt element i at skabe effekt. Alligevel er der mange barrierer, der gør, at vi ikke følger op. Barriererne fra interviewene er listet op nedenfor sammen med mulige løsninger. Vi er forskellige, vi har forskellige vilkår, og vores kunder er forskellige, så dette er ikke "løsningen", men et ydmygt bud på mulige løsninger. Tag det du kan bruge og lad resten stå til andre.

Du kan læse mere om opfølgning i teoribogen "Trumf på Rådgivningen". I 2015 får landmænd og rådgivere adgang til "Digitale handlingsplaner" via landmand.dk. Formålet med Digitale handlingsplaner er at skabe overblik og gøre det lettere at følge op på de indsatser landmand og rådgiver aftaler. Det er et simpelt IT-værktøj, hvor landmanden kan samle alle sine handlingsplaner og dele dem med involverede medarbejdere og rådgivere.

Barrierer for opfølgning		Mulige løsninger
Tid	Jeg har ikke tid Jeg er tidsoptimist	<ul style="list-style-type: none"> ○ Sæt tid af i din kalender til at følge op. Det kan være en fast formiddag om ugen, hvor du følger op på de forløb du er involveret i. ○ Book individuelle tider til at følge op på de enkelte kunder ○ Når du booker et møde med en kunde, så book samtidig tid til at løse de opgaver, du ved der følger efter mødet. ○ Afhængig af hvad det er du følger op på, kan du lægge det sammen med andre møder, fx budgetkontrol. Hvis det betyder, at andre kolleger skal følge op, så husk at overdrage opgaven på en klar og tydelig måde.
Tid	Jeg har ikke tid til de opgaver opfølgningen kan kaste af sig	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hvilke opgaver tror du der kan komme? Vær specifik! Hvad nu, hvis det bare er noget du tror? ○ Uanset hvad, så skal det ikke være en barriere for opfølgning. Hvis det handler om dit arbejdspress, så er det her du skal bede om hjælp fra din leder eller kolleger, hvis du ikke selv kan løse det.
Tid	Vi kommer altid til at hyggesnakke og det tager for lang tid	<ul style="list-style-type: none"> ○ Måske kan du ringe til de hyggesnakkende kunder, når du sidder i bilen? ○ Hvis du ikke har tid, så vær godt forberedt! Hvad er målet med din opringning. Vær tydelig: <ul style="list-style-type: none"> ○ Jeg ringer for at følge op på ... ○ Bare lige kort, hvordan går det med ...
Aftale	Jeg får ikke aftalt med kunden, hvordan vi følger op	<ul style="list-style-type: none"> ○ Gør det til et fast punkt på din dagsorden, at I aftaler opfølgning: hvem, hvad og hvornår. Jo mere specifikt jo lettere bliver det ○ Hvis du har glemt at aftale opfølgning, så ring når du kommer i tanke om det og aftal

Opfølgning – Måske det vigtigste?

Barrierer for opfølgning		Mulige løsninger
		<p>hvordan. Vi er alle forskellige, find din indgangsvinkel:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ "Vi fik ikke aftalt opfølgning, hvordan skal vi gøre det"? ○ "Jeg er i tvivl om hvordan vi skal følge op, hvad tænker du"? ○ "Jeg havde tænkt mig at følge op på den og den måde. Hvad siger du til det?"
Huske, hvad var det nu?	Jeg skubber opfølgningen foran mig, for det tager for lang tid at sætte mig ind i sagen igen.	<p>Skriftlighed hjælper</p> <p>Brug evt. opgaver Microsoft Outlook. De opgaver hvor du er mest specifik er dem du er mest tilbøjelig til at løse, fx</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ En sigende overskrift ✓ Kontaktoplysninger på kunden ✓ Dato for sidste kontakt ✓ Den bemærkning eller aftale du kan henvise til for at gøre det "legalt" for dig at følge op ✓ Hvad er det du vil følge op på? <ul style="list-style-type: none"> ○ Skriv stien eller lav et link, så du let kan finde de handlingsplaner du vil følge op på <p style="text-align: center;">Eller noter direkte i opgaven i Outlook:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Et nøgletal, der skulle udvikle sig fra/til ○ Ændret adfærd fx ad landmanden vil afsætte 3 timer hver tirsdag formiddag til kontortid eller holde ugentlige møder med sine medarbejdere ○ En indsats fx at landmanden vil sætte en Lean-tavle op i frokoststuen. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Historik i opfølgningen <ul style="list-style-type: none"> ○ Skriv op hvad I talte om, så du har stikord til næste opfølgning ○ Skriv evt. en mail til kunden, så I begge har de samme oplysninger
Anmassende	Jeg er bange for at blive afvist	Prøv dig frem. Oftest er det hos os selv at barrieren ligger. De fleste sætter pris på, at der bliver fulgt op og vist interesse for den udvikling man har sat i gang.
Honorar	<p>Kunden vil ikke betale</p> <p>Vi har ikke aftalt, hvad det skal koste.</p>	<p>Har du spurgt?</p> <p>Kan man sælge opfølgning, f.eks.:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Løsning med opfølgning = x kr. 2. Løsning uden opfølgning = x kr.

Opfølgning – Måske det vigtigste?

Barrierer for opfølgning		Mulige løsninger
		<p>Måske handler det om at være meget konkret, når vi foreslår opfølgning, f.eks:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jeg ringer til dig den ddmmaa, så vi kan følge op på xx 2. Eller jeg sender dig xx, den ddmmaa og ringer bagefter, så vi kan aftale næste skridt 3. Eller jeg kommer til møde ddmmaa, hvor vi skal tale om xx, så vi kan justere handlingsplanerne <p>Måske handler det om at opstille alternativer: Hvordan følger vi bedst op? Skal jeg ringe om 2 mdr. eller skal vi mødes, så vi kan følge op på xx</p> <p>Husk at få landmandens accept!</p>
Fakturering	Hvordan kan jeg fakturere en måske kommende opgave?	Det er vigtigt, at du eller I tager stilling. Måske skal du ikke fakturere den opfølgning der kun måske giver noget. Måske er det din investering i kunderelationen og mulige forretninger?
Kvaliteten af min rådgivning?	Hvad nu hvis min rådgivning ikke var god?	Det er forhåbentlig mest i vores eget hoved det sker. Opfølgning giver dig chancen for at undersøge om rådgivningen havde effekt, og hvis ikke, så har du og landmanden mulighed for at justere. Hvis du ikke følger op risikerer du, at du bekymrer dig unødvendigt eller at landmanden skifter rådgiver fordi I to ikke kan finde ud af det.
Kedeligt	Jeg er igangsætter	<p>Overvej om det ikke bare er en af de ting der bare hører med til god effektskabende rådgivning!</p> <p>Måske er opfølgning nøglen eller adgangsbilletten til at sætte nye spændende ting i gang?</p> <p>Måske har du en kollega der er rigtig god til at følge op og som kan lide opgaven. Hvis du overdrager opgaven er det vigtigt, at du gør det let for din kollega at følge op. HUSK skriftlighed – også ved overdragelsen! Det kan være en god idé at sende en e-mail med indledningen: "Vi aftalte, at ...".</p>
For detaljeret e-mail	Kunden har måske ikke brug for alle de detaljer	<p>En detaljeret e-mail er lettest at følge op på!</p> <p>Hvis du er i tvivl om, der er for mange detaljer, så kan du indlede med: "Der er måske mange detaljer, men så kan jeg bedre huske ..." eller "Bare for min egen skyld ..." – find din stil.</p>
Krav til fakturering	Der er ikke økonomi i opgaven	Aftal i huset hvordan I gør!

Opfølgning – Måske det vigtigste?

Barrierer for opfølgning		Mulige løsninger
		<p>Der er mange gode intentioner, og desværre mange eksempler på at det halter rundt omkring. I skal beslutte jer i rådgivningshuset eller i teamet og være meget specifikke på hvordan I gør!</p> <p>Måske kan I sætte mål for hvor meget tid I vil bruge på opfølgning og hvilke resultater I vil opnå med det!</p> <p>Måske kan I fakturere fx 15 minutter mere, når I skriver mødereferat, så der er tid til en opringning eller anvend en timesats der også kan indeholde opfølgning? Igen, vi er forskellige. Gør hvad I kan stå inde for.</p> <p>HUSK Kunderne efterspørger opfølgning!</p> <p>Opfølgning giver</p> <ul style="list-style-type: none"> - Effekt ved kunderne - loyale kunder - mulighed for at justere - mulighed for mer-salg
Jeg får det alligevel ikke gjort	Jeg har intentionen Det står i min opgave og i min kalender	<p>FORPLIGT DIG!</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Som afslutning på mødet fortæller du landmanden, hvad du vil gøre og hvornår! ✓ Indkald evt. til et møde, hvor I følger op ✓ Skriv en e-mail og fortæl hvornår du ringer
Uoverskueligt	Det bliver uoverskueligt med alle de opfølgninger	<ol style="list-style-type: none"> 1. Start med at beslutte dig for at du vil være god til at følge op. 2. Hold det tilstrækkelig simpelt 3. Skab den struktur med det detaljeniveau der passer til dig. 4. Prøv det og juster når du opdager uhensigtsmæssigheder 5. Hvis du er en af dem der motiveres af mål, så sæt mål for dig selv 6. Brug opgaver og kalender i Outlook 7. Brug digitale handlingsplaner (fra 2015) 8. Kompetenceudvikling Der findes halv og heldages kurser til at blive mere effektiv med Outlook. Der er både åbne kurser og muligheder for virksomhedsspecifikke kurser. Kontakt Akademiet for flere oplysninger
Bløde mål	Svært at følge op på f.eks. udvikling af landmandens	Måske er det endnu vigtigere at du følger op her, for det kan ofte være adfærdsændring der er tale om. Igen kan skriftlighed hjælpe dig. Skriv ned,

Opfølgning – Måske det vigtigste?

Barrierer for opfølgning		Mulige løsninger
	kompetencer. Der er ikke to streger under.	hvad det var landmanden ville arbejde med og forbered et par spørgsmål du kan stille.
Tilgængelighed	Hvis jeg blokerer min kalender med opfølgning er jeg ikke tilgængelig for kunder og kolleger	Det er altid en balancegang, men hvis du ikke følger op, er du ikke med til at sikre effekt hos din kunde.
Kultur	Vi har ikke tradition for det hos os ... Det er bare sådan ... Kollegerne gør det ikke .. Incitamentsstrukturen (fx krav til fakturering) støtter ikke op om det Det er ikke anerkendt	Start med dig selv! Hvilken type rådgiver vil du være? Beslut dig! Hvis du vurderer, at der er behov for at arbejde med opfølgningens-kulturen i jeres rådgivningsvirksomhed, så bring det op i dit team eller over for din leder.
Ejerskab ved kollega	Min kollega som skal følge op har ikke ejerskab til opgaven	Det kan der være mange gode grunde til. Overvej hvornår i processen du vil involvere din kollega. Hvis du er i tvivl, så spørg din kollega. Erfaring viser, at jo før og mere du involverer des bedre! Nogen tager f.eks. fagspecialister med ud til alle møderne, hvis det er fagspecialisterne, der skal følge op. Andre informerer via e-mail eller ved et kort møde. Jo mere kollegaen med ansvar for at følge op er involveret, jo mere ejerskab og måske mere kvalificerede løsninger fordi du får hans/hendes vinkel med fra starten. Hvis det trods involvering ikke lykkes at få din kollega til at tage ejerskab og følge op, så overvej om du skal følge op på din kollega eller finde en anden løsning.
Nødvendigt?	Skaber det værdi? Tænker landmanden, at det kan han klare selv?	Det der får opmærksomhed vokser! Bare det at aftale opfølgning kan skabe effekt i sig selv. Den opmærksomhed der ligger i opfølgning motiverer og bidrager til at de aftalte aktiviteter bliver gennemført. Måske har især travle landmænd brug for opfølgning, da de har svært ved at prioritere tid til forandringerne. Det kan også skabe effekt ved landmanden, der går meget alene, fordi det er

Opfølgning – Måske det vigtigste?

Barrierer for opfølgning		Mulige løsninger
		være svært at følge op på sig selv.
Roller	Vi er mange der er involveret i rådgivningen	Aftal klar rollefordeling. Hvem gør hvad og hvornår. Aftal helt specifikt, hvem der har det overordnede ansvar for opfølgning på kunden og kollegerne.
Landmanden har nået sit mål	Der er ikke mere at følge op på	Det er jo motiverende, at sætte mål og nå dem. Derfor er det vigtigt, at sætte nye mål. Brug de gode spørgsmål til at spørge ind til hvad landmandens næste mål er.
Der går lang tid inden jeg skal følge op	Jeg glemmer det	Her er det især vigtigt, at være specifik på hvad der skal følges op på. Book tid i din kalender skriv noter til dig selv. Noterne er gode, når de er så specifikke, at du er klar til at ringe, straks når du har læst dem.