

Action Workshop
(AWS)

Modul 1

Introduktion Service

Körschema

Action Workshop



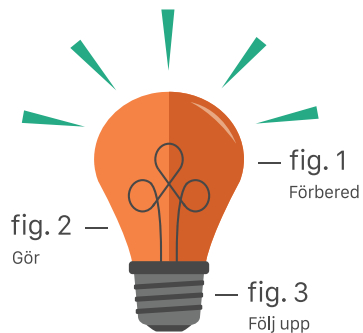
AWS?

En konkret och produktiv session som ger dig och dina kollegor/din kollega

- Ansvarstagande byggt på hög delaktighet och förståelse – processen
- Nya värden utifrån den situation, det ämne e. dyl. som avhandlas – resultaten
- Högre teamkänsla – du ser och bekräftar dina kollegor

Det är inte

- Ett tillfälle för dig att berätta vart skåpet ska stå
- Skendemokrati – våga lita på process & resultat



Hur gör jag?

Utifrån det material som ingår i AWS: en så:

- Tänker du till innan, tar tag i situationen och kör!
- Förbereder du dig och deltagarna i lämplig omfattning. Bestäm syfte & mål, dela ut förberedelseuppgifter etc.
- Litar du på processen
- Ser du till att ni har kul. Workshopen ska vara lustfylld och ge ett användbart resultat

Vad du inte gör:

- Bestämmer dig för detaljresultaten i förväg
- Komplicerar saker & ting



Vad behöver jag?

Egentligen behöver du bara dig själv, en eller flera kollegor och ett bra tillfälle. För att ge mer skärpa så använder du dig av

- Förberedelse- och genomförandematerial i form av Kunskapspaketen, körschemat som du nu läser etc.
- Något lämpligt att skriva på anpassat till gruppstorlek "Tavlan"
- Minst 1 ostörd timme

Du behöver inte

- En himla massa prylar
- Vara världens bästa lärare eller expert
- imponera med din egen kunskap

Ut och kör nu - lycka till!

Syfte med denna AWS



Med den här action workshopen introducerar du syftet och arbetssättet för hela utvecklingsprogrammet.

Läsa Kunskapspaket → AWS med dig → Tillämpa i vardagen

Du lägger fast deltagarnas syn på vikten av kundens första intryck

Du sätter tydliga förväntningar på deltagarens ansvarstagande för genomförande av kundmöten. Traineen får en tydlig överblick av vad som ska göras och identifierar själva lösningar på de utmaningar dom kan finna för att klara av det.

Deltagarna får en bra bild av hur dom själva med enkelhet kan använda sina nya insikter vid nästa kundmöte

Varför ska vi?



1. Varför + Vad = Hur

- **Varför** – Förklara målet med denna AWS, varför är den viktig
- **Vad** – Förklara hur AWS kommer att gå till
- **Hur** - Var tydlig med vad du förväntar dig av varje deltagare nu och i det kommande vardagsjobbet
- Beröm för framgångar i föregående modul

Tidsåtgång max 5 minuter

2. Vad är bra service

- Inled: - Vi är ju alla kunder, ibland vet vi exakt vad vi söker, ibland är vi mer osäkra
- Diskutera 2 och 2, i 2 minuter: Exempel på när du själv fått bra hjälp i en butik”
- Summera på tavlan/papper med stödord, lyssna efter ”Säljaren Frågade ” och ”Säljaren Rekommenderade mig”

Tidsåtgång 10 minuter

3. Vad förväntar sig våra kunder?

Diskutera mellan deltagarna

- Vad förväntar sig våra kunder i fråga om VAD de får? (t.ex. väntetider, tillgänglighet, sortiment etc.)

Diskutera med deltagarna

- Hur kan vi bli bättre på att uppfylla förväntningarna?

Summera de bästa förslagen, styr bort från ”Tänka på” mot ”Göra konkret”

Tidsåtgång 10 minuter

Känn att alla förstår

Beslut och nöjd kund



4. HUR?

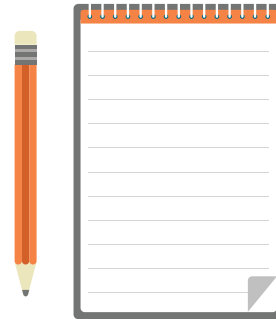
Fråga gruppen

- Vad består vår HUR –service av? (beteenden, professionalism t.ex.)

Deltagarna diskuterar fram förslag :

- Vilka bra beteenden ska vi fortsätta med?
- Vad kan vi göra Mer av?
- Vad ska vi Sluta med?

Tidsåtgång 10 minuter



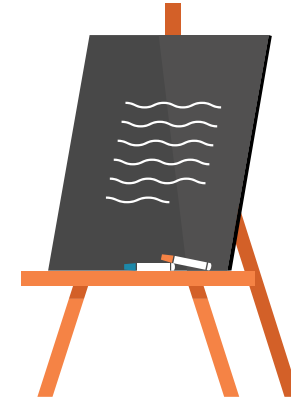
5. Summering

Handledaren summerar på tavlan och tar accept

- Lyft fram de bästa punkterna från 2 – 4
- Komplettera inte med dina egna favoriter
- Se dem som gemensamma beslut

(Om resultatet är tunt ser du tydligt vad ni behöver tillföra mer av i form av kunskaper)

Tidsåtgång 5 minuter



6. Uppföljningsuppgift

- Vad tänker DU göra nu?
- Låt varje deltagare fatta ett personligt beslut, t.ex. Bli bättre på att lyssna, ge ett leende, fråga mer, bli snabbare att hälsa, förklara att det kan ta tid etc. Viktigare att vänja deltagaren vid arbets sättet i programmet än att varje uppgift blir bländande
- Gå laget runt och lyssna av allas slutsatser
- Alla SKRIVER ner sitt personliga beslut.
- Handledaren följer upp med var och en dagligen 3 dagar, sedan veckovis till nästa tillfälle den/.....

Tidsåtgång 10 minuter

Få det att hända