

Action Workshop  
(AWS)

# **Modul 3**

## **Aktiv Kundkontakt**

Körschema

# Action Workshop



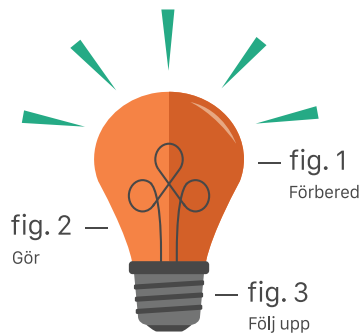
## AWS?

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

# 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. Engagemang från början

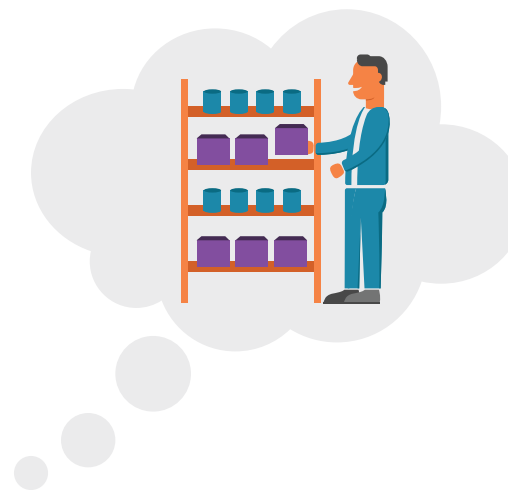
- Inledning: Ni har läst om Aktiv kundkontakt. Låt oss börja med första intrycket!
- Fråga 1 Varför är det så viktigt?
- Fråga 2 Vilken känsla vill vi ge kunderna? Hur ska det kännas at komma till oss?

Diskutera i små grupper

- Avrapportering
- Uppmuntra en mångsidig bild!

Kort diskussion på varje, summera på White board.

Tidsåtgång 10 minuter



## 3. Ord till handling

För att det skall fungera i vardagen så behöver vi göra det enkelt för oss.

Diskutera punkt för punkt och ta fram enkla, konkreta sätt att välkomna kunden. Vad ska vi göra:

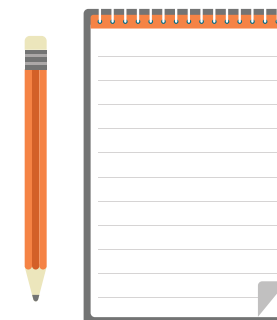
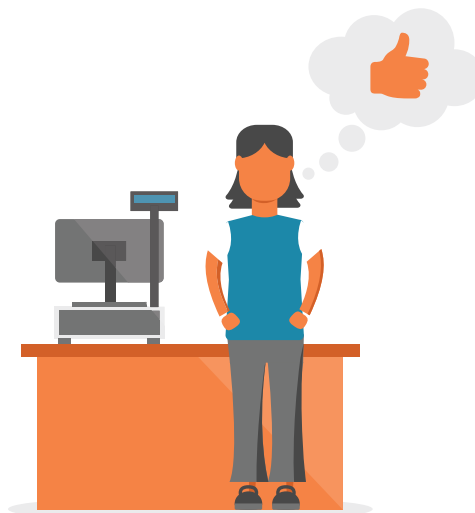
I "vanliga fall" i butiken?

När du talar i telefon?

När du är upptagen med annan kund i butiken?

Tidsåtgång 15 minuter

# Var aktiv



## 4. Ta initiativet

Hur gör vi då för att ta initiativet och aktivt börja hjälpa kunden?

- Vad kan du fråga, säga eller göra för att få igång kundsamtalet? Ta fram 10 konkreta förslag.
- Vad kan du fråga, säga eller göra när en annan kollega lämnar över kunden till dig? Ta fram 5 förslag.

Summera förslagen på Whiteboard.

**Tidsåtgång 15 minuter**

## 5. Hur håller vi uppe standarden

Diskutera öppet i gruppen:

- Hur kan vi hjälpas åt att påminna varandra om en bra första kundkontakt?
- Hur vet vi om vi lyckas med vad vi vill göra?

Tänk på att hålla det konkret och enkelt!

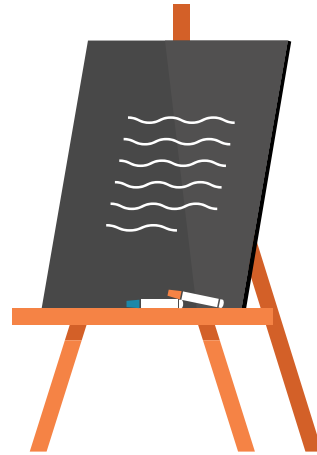
**Tidsåtgång 10 minuter**

## 6. Summering

- Gå igenom gruppens viktigaste slutsatser på punkterna 3-5
- Handledaren lägger INTE till något. Gruppens ambitioner gäller i nuläget!

**Tidsåtgång 15 minuter**

# Hur gör vi nu?



## 7. Uppföljningsuppgift

- Vad tänker DU göra nu?
- Laget runt. Alla berättar vad de skall göra.
- Gruppuppgift: Var uppmärksamma och ge varandra beröm när ni ser goda exempel. (och/eller vad ni nyss bestämde på punkt 5)

Tidsåtgång 10 minuter

## Våga prova!