

Action Workshop
(AWS)

Modul 4
Kartlägga behov i butik

Körschema

Action Workshop



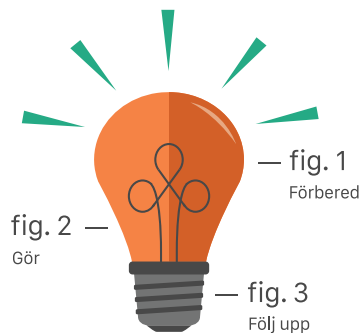
AWS?

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 fråga?



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. Säger - Behöver

Fråga gruppen:

- Vad brukar kunderna säga när de kommer in i butiken?
- Summera de tre mest intressanta, de som styr mot de större affärerna

Fråga gruppen: (ev. 2 och 2)

- Vad är det kunden Egentligen vill?

Summera svar som handlar om bakomliggande behov.
- Se förslag i KP IV

Tidsåtgång 10 minuter

3. Bra frågor

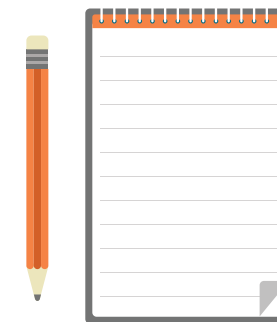
Hur tar vi reda på vad kunden egentligen vill?

- Ta tillsammans fram 5 bra frågor
- Summera de bästa
- Krångla inte till språket!

Tidsåtgång 10 minuter

Känn att alla förstår

Vad kan vi fråga?



4. Frågeträning/säljspel

Var och en hittar på var sin kundroll på 3 minuter. Rollen bör innehålla:

- Fakta; t.ex. vad tror jag att jag behöver
- Åsikter; t.ex. vad tycker jag är bra, dåligt, snyggt, jobbigt, fult etc.
- Förbättring; t.ex. vad vill jag ha som jag saknar, vad vill jag slippa

Alla har då var sin enkel kundroll

- Gå ihop 3/3 eller 4/4 spela kund-säljare. med en/ två observatörer. Byt så att alla får prova att fråga

- Fråga fram kundernas behov, provkör frågorna från steg 3, kör fokuserat i 2 minuter! Stanna efter frågorna, bara K-fasen!!!
- Eftersnack
 - Fick kunden prata?
 - Hur Öppna/ slutna frågor?

Tidsåtgång 15 minuter

5. Summering

- Gå igenom resultatet av steg 2 –4

Vad har vi lärt oss?

Tidsåtgång 5 minuter

Håll i kunden

Syfte med denna AWS



6. Uppföljningsuppgift

- Vad tänker DU göra nu?
 - Gå laget runt och lyssna av allas slutsatser
 - Gruppuppgift:
- Samma fråga får förekomma fler gånger om man har ställt den
 - Fota väggen och spara!
 - Fortsätt en vecka till

BUTIKSNAMN OPEN

- Varje dag skriver var och en dagens bästa ÖPPNA fråga som man ställt till kund
- BRA kan vara att den gav bra svar eller att den ledde vidare
- Frågan skrivs på en Post-it som sätts på fikar-umsväggen.

Tidsåtgång 10 minuter

Vad vill kunden egentligen?