

AFFÄR

Reflektionsblad Affär

För ledare, verksamhetsansvariga och team. Pröva sambandet mellan kundbehov, löfte, leverans och ekonomisk bärkraft.

Affären är det sammanhängande system genom vilket verksamheten förstår behov, utformar erbjudanden, skapar kundvärde och får resurser att fortsätta utvecklas.

Börja i en verklig situation

Välj en konkret affär eller överlämning i kundens resa.

Skilj observation från tolkning. Undersök både det egna agerandet och verksamhetens förutsättningar. Använd rollbeteckningar och undvik namn eller känsliga detaljer.

Min avgränsade situation och vad jag faktiskt såg eller hörde

Roll eller team (valfritt)

Datum för reflektionen

Arbeta lugnt, enskilt eller i ett överenskommet samtal. Hoppa över detaljer som inte behövs. Välj sedan en handling på sida 4 och följ upp den. Detta blad kompletterar utbildning och personlig handledning.

Spara en egen kopia. Inga svar skickas automatiskt till någon server. Skriv utan personnamn eller känsliga detaljer. Frågorna är forskningsinformerade, inte ett validerat test.

Läs kunskapsområdet och fortsätt i Insikter →

Undersök nuläget

Utgå från situationen på sida 1. Beskriv observationer och markera sådant du ännu behöver ta reda på.

1. Vilken ny kunskap om kundens behov finns i den valda affären?

Ange hur kundkunskapen kom fram.

2. Vad lovades och vad upplevde kunden enligt den återkoppling ni faktiskt har?

Skilj uttalat löfte från kundens erfarenhet.

3. Vilket antagande om erbjudandet behöver bättre stöd från kunder eller resultat?

Ange vad som skulle kunna ändra antagandet.

Välj ett nytt sätt att agera

Pröva ett annat perspektiv och formulera något som går att göra i din egen vardag. Stäm av förutsättningarna med dem som berörs.

4. Hur påverkade era överlämningar och leveransförutsättningar kundens möjlighet att få värdet?

Följ en överlämning från löfte till leverans.

5. Vilken avgränsad förbättring vill ni pröva, och hur följer ni kundnytta och resursåtgång?

Följ kundens nytta tillsammans med resursåtgång.

Gå vidare till sida 4. De tre handlingarna är förslag, inte en lista som du måste genomföra. Välj en, eller formulera en bättre egen handling.

AFFÄR**Pröva, följ upp och justera**

Tre möjliga första handlingar - välj en eller formulera en egen:

1. Beskriv ett erbjudande utifrån kundens behov, önskade förändring och observerad nytta. Följ ett faktiskt glapp mellan löfte och leverans.
2. Pröva en avgränsad ändring av erbjudandet eller överlämningen. Bestäm ansvarig och vilka kundreaktioner respektive kostnader ni ska följa.
3. Efter testleveransen: jämför kundens erfarenhet, leveranskvalitet och resursåtgång med antagandet. Besluta om ändringen ska behållas, justeras eller avslutas.

Valt beteende eller arbetssätt**Önskat resultat****När [situation/tidpunkt] uppstår ska jag/vi [beteende]****Ansvarig roll eller överenskommelse****Stöd eller mandat som behövs****Troligt hinder och hur det ska hanteras****Tecken på att beteendet prövats****Tecken på resultat och följder****Vem kan ge relevant återkoppling?****Datum för uppföljning****Vid uppföljning: vad prövades faktiskt?****Vad blev utfallet? Ange underlag.****Vad behöver justeras inför nästa försök?**

Följ genomförd erbjudande- eller leveransändring samt kundnytta och resursåtgång var för sig. Skriv kort i rutorna; använd eget arbetsmaterial om mer utrymme behövs.