

VARUMÄRKE

Reflektionsblad Varumärke

För ledare, verksamhetsansvariga och team. Knyt varumärkeslöftet till ett observerbart arbetssätt i en kundkontakt.

Varumärket är den samlade uppfattningen om en organisation och det värde, den tillit och de förväntningar som namnet väcker.

Börja i en verklig situation

Välj en beröringspunkt där kundens förväntningar möter er leverans.

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. Vilket löfte ska kunden känna igen i den valda kontakten?

Välj ett löfte i en bestämd kundkontakt.

2. Vad upplevde kunden enligt faktisk återkoppling, och hur förhöll det sig till löftet?

Använd faktisk återkoppling, inte er önskade bild.

3. Vilka beteenden eller interna villkor kan ha bidragit till upplevelsen? Vad behöver undersökas?

Pröva samband innan ni slår fast orsaken.

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. Vilken återkoppling utmanar er egen bild av hur ni uppfattas?

Ta med en erfarenhet som motsäger er egen bild.

5. Vilket besked eller arbetssätt vill ni ändra, och hur ska kunden kunna märka skillnaden?

Följ både genomförd ändring och kundens upplevelse.

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.

VARUMÄRKE**Pröva, följ upp och justera**

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

1. Beskriv varumärkeslöftet och jämför det med en faktisk kundkontakt. Be kunden beskriva vad som skapade respektive bröt förväntningar.
2. Prova ett tydligare besked eller ett ändrat arbetssätt där glappet är störst. Ange ansvarig och vad kunden ska kunna märka.
3. Efter nästa motsvarande kontakt: samla kundrespons och kontrollera vad som faktiskt genomfördes. Justera löftet eller leveransförmågan om de fortfarande skiljer sig åt.

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 om beskedet eller arbetssättet ändrades och hur kunden beskriver sin upplevelse efteråt. Skriv kort i rutorna; använd eget arbetsmaterial om mer utrymme behövs.