



Marknaden och omvärlden

- Kunder
- Omvärlden
- Marknadsplan
- Utmaningar
- Möjligheter
- Identifiera utveckling och utbildningsbehov

Kunder

- Är ert mål att alla kunder ska vara nöjda?

Hur handlar kunderna?

Kunderna är:	Berättar om dig?	Rekommenderar?	Köper igen?
Lojala WOW!	För alla!	Aktivt!	Alltid!
Mycket nöjda	För några	För några	För det mesta
Nöjda	Om tillfrågade	Om tillfrågade	Möjligt
Likgiltig	Troligen inte	Troligen ingen	Kanske
Missnöjda	10 personer men inte för dig!	Ingen	Kanske om några år
Mycket missnöjda	25 personer och kanske för dig	Absolut ingen	Aldrig
Riktigt förbannade	Alla	Vad tror du?	Gissa

Vilka sorters medarbetare finns det?

Medarbetaren är:	Effektivitet?	Ansvar/Engagemang	Stannar kvar?
Lojal WOW!	Högsta möjliga	Största möjliga	Alltid!
Mycket nöjd	?	?	För det mesta
Nöjd	?	?	Kan hända
Likgiltig	?	?	Kanske
Missnöjd	?	?	Tills hittat annat
Mycket missnöjd	?	?	Nej!
Riktigt förbannad	?	?	Gissa!



Omvärlden

- Lågkonjunktur
- Konkurrenter
- Leverantörer
- Nätverk

Marknadsplan

- Nuläge – Vart står vi idag?
- Affärsidé och mål - Vart vill vi?
- Strategier och kampanjer - Hur ska vi komma dit?
- Utmaningar – Resurser – Åtgärder
- Uppföljning – Hur och när mäter vi?

Omsättning

- Hur ser marknaden ut idag?
- Vilka kunder har vi? Branscher – geografiskt område
- Tjänster/produkter
- Fördelningar - %



Kunder

- Vilka kunder har vi idag?
- Nöjda eller lojala kunder



Medarbetare

- Vilken sorts medarbetare har vi idag?
- Nöjda eller lojala medarbetare

Vart vill vi?

- 1 – 5 – 10 år?
- Omsättning – produkter – tjänster ?
- Befintliga kunder?
- Nya kunder?
- Nöjda – mycket nöjda – lojala kunder?
- Nöjda – mycket nöjda – lojala medarbetare?

Hur ska vi komma dit?

- Marknad/kundundersökningar?
- Nya produkter/tjänster?
- Strategier - kampanjer?
- Merförsäljning?
- Medarbetarintervjuer?
- Utbildningar?

Utmaningar?

- Vilka utmaningar har vi?
- Resurser?
- Åtgärder?



Hur och när mäter vi?

- Varför mäta?
- Hur och när mäter vi?

Gruppdiskussion

- Företaget
- Mål
- Utmaningar - möjligheter
- Behov/åtgärder



Till nästa gång

- Företagets mål – utmaningar/möjligheter – behov/åtgärder