

Verktyg för affärsutveckling av er som energitjänsteleverantör

EEF har efter åtskilliga intervjuer med olika kundgrupper sammanställt hur de vill att leverantörerna av energitjänster ska agera. Detta är gjort enligt en systematisk och beprövad metod. Nedanstående verktyg, och andra inkl instruktioner, finns samlade på eef.se.

Balanserad kundkommunikation (20-30 min)

Genom att bli bättre på att kommunicera känner sig kunden sedd och ni slipper missförstånd kan skapa värde istället för att reda ut strul i efterhand.

Skäl för övningen: Kunder kan känna sig osäkra på att ett erbjudande är att lita på. Genom att bygga tillit och visa att ni som energitjänsteföretag vill kunden väl är chanserna till goda kundreferenser större.

Balanserad kommunikation handlar om att hitta balans mellan att lära ut och att lyssna och dessutom inkludera både sina egna och andras behov. Fundera över i hur stor utsträckning ni kommunicerar med era kunder enligt de fyra rutorna. Hur gör ni idag? Vilka kanaler använder ni? Vad kan ni göra annorlunda? Vad fungerar och vad fungerar inte?



(baserat på Dellve, 2016)

Denna övning genomförs i grupp företagsvis med max 5-6 personer.

Att förespråka: *att bidra med kunskap, fakta och erfarenheter, att argumentera och försvara*

Vad vi gör idag: _____

Vad vi behöver göra mer: _____

Att utforska: *att vara nyfiken, ställa öppna frågor och uppmuntra*

lyssnande

Vad vi gör idag: _____

Vad vi behöver göra mer: _____

Oss själva: att resonera inifrån organisationen och uttrycka egna behov, målsättningar och begränsningar

Vad vi gör idag: _____

Vad vi behöver göra mer: _____

De andra: att inkludera utomstående perspektiv i diskussionen, t.ex. era kunder, kundens kunder, boenden.

Vad vi gör idag: _____

Vad vi behöver göra mer: _____

Någon avslutande generell kommentar?

Utse någon i gruppen som sammanfattar slutsatserna från denna övning.