

# Arbetsformer och interna kunder

## INSTRUKTIONER TILL HANDLEDAREN

**Syfte:** Att synliggöra interna kunder och deras behov.

**Tid:** cirka 2,5 timmar

### Det här behöver ni:

- Blädderblocksblad och whiteboard
- Tuschpennor
- Tejp
- Papper och penna

### Delar

🕒 5 minuter

#### Start – hälsa välkomna

Vad ska vi göra?

*Varje grupp och varje gruppmedlem påverkar och påverkas av sin relation till sina interna kunder. Kunderna kan ha många benämningar. De kan kallas beställare, uppdragsgivare eller intressenter och bestå av individer eller andra arbetsgrupper. Kunden internt som vi ska fokusera på i den här övningen är den som efterfrågar dina tjänster eller produkter. Gruppens förmåga att hantera sina relationer till interna kunder och anpassa sina arbetsformer och rutiner är en framgångsfaktor för hela företaget. Låt oss fundera en stund över våra interna kunder och deras behov.*

Hur ska vi göra? Varför?

Ramar för arbetet.

🕒 30 minuter

#### Kund och leverantörsanalys – individuellt

Be gruppmedlemmarna att individuellt göra en kund- och leverantörsanalys (se A och B).

🕒 90 minuter

#### Kund och leverantörsdialog – gruppen

Samla gruppen och be dem fundera över vilka kund- respektive leverantörsförhållanden det finns inom gruppen. Rita upp det schematiskt på en whiteboard så att alla kan se.

Be gruppmedlemmarna sinsemellan genomföra en dialog om vilka krav och vilka behov de har som kunder med fokus på arbetsformer och rutiner.

Om det behövs kan gruppen vidga diskussionen till företaget i stort och till externa kunder.

Påpeka att dialogen mellan kund och leverantör är viktig, inte bara när uppdraget ges utan även under tiden. Förutsättningarna och därmed kraven förändras över tiden. Att vara lyhörd i dialogen innebär att arbetet löper smidigt och att vi själva, gruppen och företaget slipper missnöjda kunder, både internt och externt.

# ARBETSFORMER OCH INTERNA KUNDER



## Kund- och leverantörsanalys

När en person köper mat i en affär så är hen en kund, sa advokaten. Om maten gör personen sjuk så är hen en patient, sa läkaren. När patienten stämmer matleverantören så är hen en klient, sa advokaten.

Ibland är det svårt att entydigt definiera begreppet kund. Men för alla, oavsett var i organisationen vi befinner oss, är det viktigt att hitta sina interna kunder. De som får del av resultatet av just ditt arbete. Ibland finns kunderna i din arbetsgrupp.

## A. Vilka är dina kunder?

Skriv ditt namn i mitten av modellen och fundera över följande frågor.

- Vilka är de fyra viktigaste kunderna jag har i min grupp och internt i företaget?
- Matchar mina arbetsformer och rutiner, det vill säga det sätt jag jobbar på som leverantör, kundens krav och behov på bästa sätt?

KUND: .....

KRAV/BEHOV: .....

.....

.....

.....

KUND: .....

KRAV/BEHOV: .....

.....

.....

.....

.....

NAMN: .....

KUND: .....

KRAV/BEHOV: .....

.....

.....

.....

KUND: .....

KRAV/BEHOV: .....

.....

.....

.....

.....



# ARBETSFORMER OCH INTERNA KUNDER



## Kund- och leverantörsdialog

**A. Gör en gemensam analys i gruppen.** Vilka kunder respektive leverantörer finns inom gruppen? Diskutera därefter hur man kan förbättra samarbetsformer och rutiner.

- Den som ger uppdraget är en kund. Det är

kunden som har kraven och det är kunden som ska få sina krav tillfredsställda.

- Den som får uppdraget är leverantör. Leverantören är den person som ska ge kunden det kunden vill ha.

| Kund  | Leverantör | Hur utvecklar vi dialogen kring arbetsformer, rutiner och annat? |
|-------|------------|------------------------------------------------------------------|
| ----- | -----      | -----                                                            |
| ----- | -----      | -----                                                            |
| ----- | -----      | -----                                                            |
| ----- | -----      | -----                                                            |
| ----- | -----      | -----                                                            |

**B. Frågan kan sedan vidgas, både internt inom företaget och mot externa kunder.**

- Vilka kunder har gruppen inom företaget?
- Vilka kunder har gruppen externt?

| Kund  | Leverantör | Hur utvecklar vi dialogen kring arbetsformer, rutiner och annat? |
|-------|------------|------------------------------------------------------------------|
| ----- | -----      | -----                                                            |
| ----- | -----      | -----                                                            |
| ----- | -----      | -----                                                            |
| ----- | -----      | -----                                                            |
| ----- | -----      | -----                                                            |