Skema 5.4

|  |  |
| --- | --- |
| Skema 5.4. | Værktøj til måling af strategisk markeds­føring og adfærd – alle med kundekontakt |
| **Formål:** at udruste alle med kundekontakt med et værktøj til at måle effekt og resultat af virksomhedens strategiske kundekontakt.  **Vejledning:** Bed kunderne om at svare på nedenstående spørgsmål på en skala fra 1 til 5, hvor 5 er højest.  Skema kan også findes i kapitel 7 skema 7.5. | |

| Spørgsmål | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. I hvilken udstrækning kender du vores nye vision? |  |  |  |  |  |
| *[Evt. kommentarer]* | | | | | |
| 2. I hvilken udstrækning kender du vores nye strategi? |  |  |  |  |  |
| *[Evt. kommentarer]* | | | | | |
| 3. I hvilken udstrækning oplever du, at vores medarbejdere har skiftet strategisk fokus? |  |  |  |  |  |
| *[Evt. kommentarer]* | | | | | |
| 4. I hvilken grad oplever du generelt adfærdsændringer hos medarbejderne? |  |  |  |  |  |
| *[Evt. kommentarer]* | | | | | |
| 5. I hvor stort omfang oplever du sammenhæng mellem vores strategi og vores adfærd? |  |  |  |  |  |
| *[Evt. kommentarer]* | | | | | |
| 6. I hvilken udstrækning oplever du specifikt adfærdsændringer hos medarbejder NN? |  |  |  |  |  |
| *[Evt. kommentarer]* | | | | | |
| 7. I hvilket omfang opfatter du NN’s strategiske adfærd som værdiskabende for dig som kunde? |  |  |  |  |  |
| *[Evt. kommentarer]* | | | | | |