

THE CHANGE ARGUMENTATION PLAN I E K S E M P E L

Bilag 10 Strategi for håndtering af modstand ift. Implementering af "Bæredygtige Forretninger"

Modstands-form	Modstands-årsag	Hvem/ Hvor i org.	Push argumenter	Push data / cases / artefakter	Pull argumenter	Pull data / cases / artefakter
"Gør som vi plejer" ift. Stena Resource Management	Mangler argumenter overfor kunden Mangler viden om ydelsen Skal tage betalt for en ydelse (SRM), der tidligere var delvis implicit	Sælger (KAM / AM)	"Vi skal tage os betalt for vores ydelser"	Dårligt regnskab / økonomi	Se nedenfor Klædes på til opgaven Ved at indgå incitamentsaftale er der en gulerod for både kunde og os i at finde forbedringsområder. Med SRM bliver forbedringsarbejdet mere struktureret og med løbende opfølgning	Pilotcase Træning og uddannelse
Sælger ikke ydelsen "Design for Recycling" ind hos kunderne	Mangler argumenter overfor kunden Mangler viden om ydelsen	Sælgere (KAM / AM)	En kunden der ikke tager højde for genanvendelsesgraden af deres produkter for seriøst et problem i forhold til deres afsætning på sigt	Kundecase/film: LITE A/S	Kunderne har brug for vores viden til at forbedre deres design og dermed øge genanvendelse af deres produkt Klædes på til opgaven	Kundecase/film: LITE A/S Træning og uddannelse
Ønsker grundig beregning på indsatsen	Mere sorterings- arbejde til filialerne Filialerne's KPI – Hvad måles de på?	Regionscheferne	"Vi skal tage os betalt for vores ydelser"	Dårligt regnskab / økonomi	Kunderne ønsker vores hjælp til forbedringer	Kundeundersøgelsen

