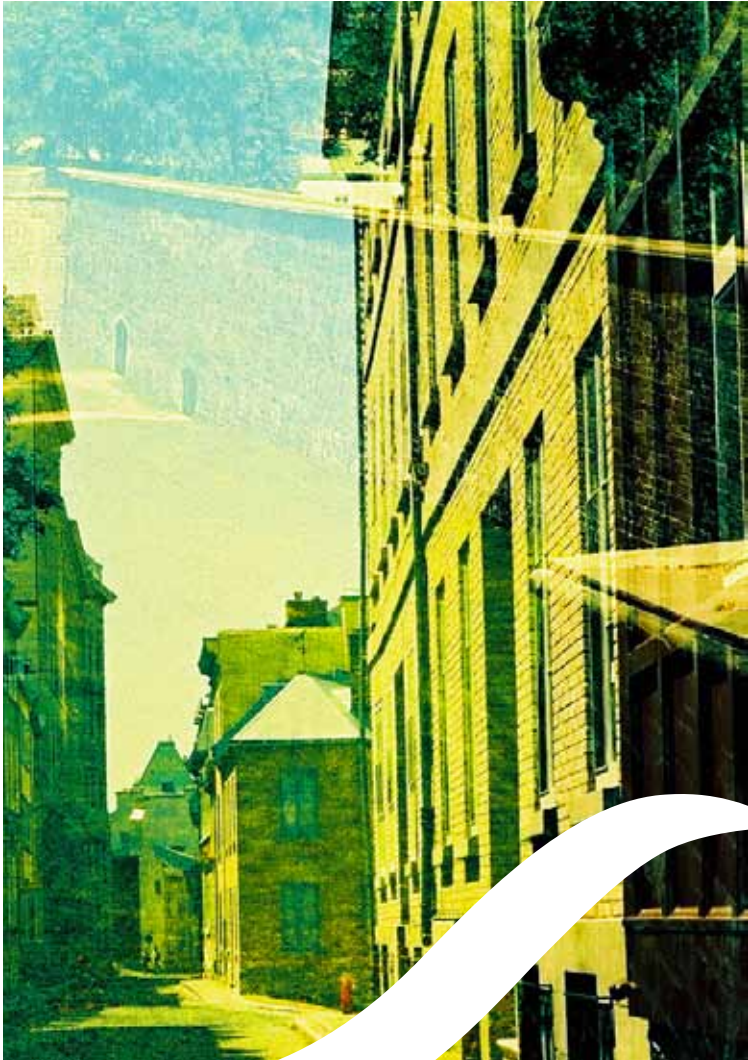




Processbeskrivning



Rådgivning mot större kunder som företag, organisationer, fastighetsägare och bostadsrättsföreningar kräver både förberedelser och uppföljning. Det kan beskrivas som en process med flera kontakter med mottagaren.

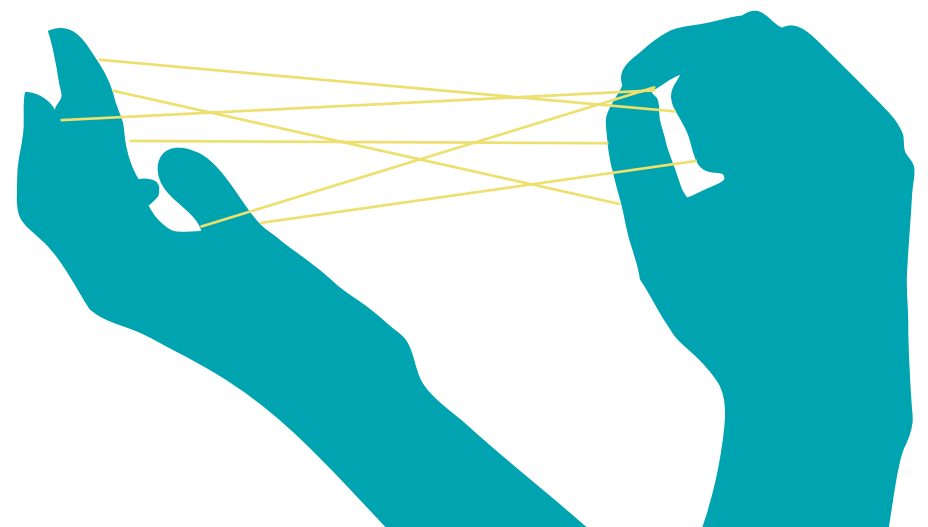
Processen börjar med att du väljer ut kunder, tar kontakt, förbereder och bokar tid för rådgivningsbesök. Sedan görs själva besöket och då har du en checklista till din hjälp för att inte missa viktiga områden för rådgivning. Checklistan kan du skriva ut inför besöket och under själva rundvandringen/ samtalet skriva ner iakttagelser och eventuella råd.

Efter besöket är det viktigt att återkoppla till kunden vad som diskuterats. För detta ändamål finns en mall till besöksrapport som du kan beställa från webbshoppen, fylla i och e-posta över till mottagaren. Besöksrapporten används till att notera de viktigaste råden. Den kan du även använda vid uppföljningen och då notera om kunden haft användning av givna råd och om det finns fler frågor.

Många åtgärder tar lång tid att genomföra. Det kan därför vara idé att göra flera uppföljningar där du som rådgivare kan agera bollplank inför olika åtgärder.

Publikationer utgivna av Energimyndigheten kan beställas eller laddas ner via www.energimyndigheten.se
E-post: energimyndigheten@cm.se
Orderfax: 08-505 933 99

© Statens energimyndighet
Upplaga: 3 000 ex
ET 2012:55
Layout och produktion: Granath
Tryck: Arkitektkopia AB
Foto: sxc.hu



Beskrivning av kontakt-, besöks- och uppföljningsprocess

Detta är ett förslag till upplägg och ett stöddokument för kommuner som inte redan har en rutin för kontaktande och besök hos föreningar, organisationer, fastighetsägare, BRF:er och företag.

1 Identifiera målgrupper och kunder

– Först diskuterar energi- och klimatrådgivaren funktioner internt inom kommunen och med energikontoret vilka kunder man vill erbjuda energi- och klimatrådgivning. Specificera vilka målgrupperna är. Samordna gärna med andra kommuner i distriktet som ingår i samma nätverk.

– Det finns funktioner inom kommunen som har stora kontaktnät, till exempel näringslivskontoret, miljöinspektörerna och bygglovshandläggare. Utnyttja deras nätverk och deras informationskanaler för att ta fram underlag och listor över registrerade företag, organisationer och BRF:er i området. Även branschorganisationer och företagarföreningar kan ge information om vilka företag som finns i området. Det finns adressregister att köpa över BRF:er. Lämplig storlek på små och medelstora företag är 5-100 anställda .

– Därefter bestäms målsättning för hur många besök energi- och klimatrådgivaren ska genomföra. För att genomföra tio besök bör 60-100 kunder väljas ut. Tänk på att sälla bort mycket stora organisationer liksom sådana som kommit långt med energieffektivisering. Företag som har kommit långt med sitt energieffektiviseringsarbete och som har ett namn i branschen respektive i området / regionen kan dock vara en värdefull ambassadör vid kontakt med andra företagare.

2 Erbjudande per brev och/eller telefon

– Ett sätt att förbereda kontakten är att sända brev till utvalda kunder med information om energi- och klimatrådgivningen och vad den erbjuder, med en mailadress och telefonnummer där de kan anmäla sitt intresse för ett rådgivningsbesök. Alternativ – i mån av tid – kan det vara en bra lösning att ringa företag och boka ett besök direkt.

– Därefter kontaktas de som anmält intresse via telefon för tidsbokning.

– Det kan även vara bra att arbeta ihop med miljöinspektörer i detta tidiga skede, till exempel genom att företag i den bransch som de fokuserar sin tillsyn på just nu också erbjuds ett besök av energi- och klimatrådgivningen. Glöm inte att betona att rådgivningsbesöket inte är ytterligare en myndighetstillsyn utan bara en kostnadsfri hjälp för företaget.

3 Kontakt inför rådgivningsbesök

– Det är bra om rådgivaren kan informera sig om företagets verksamhet innan den första kontakten. Detta för att kunna förbereda sig bättre, vara påläst om speciella tekniker och processer, ta med sig relevanta broschyrer och faktablad och förstå kundens problem bättre.

– Rådgivaren ringer kunden för att stämma av tiden och förbereda besöket.

– Efterfråga uppgifter om energianvändning inklusive drivmedel samt om energideklaration/energikartläggning utförts. Fråga även om förbrukning av tappvattenanvändning och drivmedel och vilka hjälpprocesser som finns?

– Äger/hyr man lokalerna och om man hyr, kan hyresvärden vara med vid besöket?

– Be kunden ta fram timvärden från energibolaget. Det är en fördel om kunden har en egen elmätare.

– Ett underlag till besöksrapport förbereds där följande tas upp:

- Kundens verksamhet.
- Vilka personer medverkar under rådgivningen?
- Energianvändning och lokalyta.
- Finns specifika frågor eller egna intressen? (För att kundanpassa besöket och det informationsmaterial som tas med.)

4 Rådgivningsbesök

Detta är ett förslag till upplägg av rådgivningsbesök där besöket innehåller flera faser. Innan besöket bör man ha bestämt hur lång tid besöket ska ta, exempelvis två timmar.

Rådgivaren utgår från en checklista.

– Information ges om energi- och klimatrådgivningen. Påpeka att energi- och klimatrådgivningen inte är en myndighetstillsyn utan en kostnadsfri hjälp att identifiera områden där man kan energieffektivisera. Det kan ge möjlighet till att ha en friare dialog under besöket.

– Kunden beskriver den egna verksamheten, arbetet med energi- och klimatfrågor och sina utmaningar.

– Rådgivaren går tillsammans med kundens representant översiktligt igenom lokalen och diskuterar möjliga och genomförda åtgärder. Påpeka att rådgivaren inte är konsult och att rådgivningen och besöksrapporten inte kommer att vara en energianalys/kartläggning.

– Besöket avslutas med en summering och därefter delas relevant information ut till kunden. Här kan rådgivaren också bistå med information om hur man hittar en konsult som kan göra en energianalys/energikartläggning eller annan hjälp som företaget behöver för att kunna genomföra åtgärder.

– Efteråt fyller rådgivaren i en besöksrapport med information från rådgivningsbesöket, vilket informationsmaterial som delats ut vid rådgivningsbesöket och vilket som bifogas tillsammans med besöksrapporten. Om energianvändningen (inklusive interna transporter) överstiger gränsen för energikartlägningscheckar, är det viktigt att tipsa kunden om denna möjlighet.

– Rådgivaren utgår ifrån en checklista som delats ut före besök.

5 Återkoppling efter besök

– En kort tid efter besöket återkopplar rådgivaren med en besöksrapport som skickas till kunden. Här ges en beskrivning av de viktigaste förbättringsområden som diskuterats vid besöket och förslag om förbättringar och hur man kan gå vidare. Relevant material bifogas.

6 Uppföljning per telefon

– Ett par månader efter besöket kontaktas kunden per telefon av rådgivaren. Uppföljningen ska ge en bild av nyttan med besöket och hur kundens fortsatta arbete ser ut.

Punkter som tas upp är:

- Har ni tagit del av översänt material?
- Hur upplevde ni besöket?
- Vad har ni gjort efter besöket och vad planerar ni att genomföra?
- Finns det frågor ni vill diskutera vidare?

7 Uppföljning efter lång tid

– Efter ett halvår till ett år kan en ny uppföljning göras i syfte att uppmuntra till att föreslagna åtgärder genomförs. De företag som kommit igång med sitt energiarbete kan tillfrågas om att bistå med lokala goda exempel som kan användas i en folder om goda exempel från företag i kommunen.

8 Stimulera positiv utveckling

– Kalla till möte med besökta och nya kunder (till exempel frukostseminarium) där de utbyter erfarenheter, det vill säga skapar nätverk för kunskapsutbyte. Lyft fram goda exempel och låt dem berätta om sitt arbete. Detta arbete kan gärna ske i samverkan med näringslivskontoret, till exempel genom att energi- och klimatrådgivaren får möjlighet att presentera sig eller hålla korta föreläsningar om olika temaområden under näringslivskontorets planerade sammankomster med företagen.

Om du har möjlighet och tid finns, håll kontakt och för dialog med besökta kunder till exempel genom att sända dem löpande information om goda exempel och rådgivningsarbetet.



Ett hållbart energisystem gynnar samhället

Energimyndigheten arbetar för ett hållbart energisystem, som förenar ekologisk hållbarhet, konkurrenskraft och försörjningstrygghet.

Vi utvecklar och förmedlar kunskap om effektivare energianvändning och andra energifrågor till hushåll, företag och myndigheter.

Förnybara energikällor får utvecklingsstöd, liksom smarta elnät och framtidens fordon och bränslen. Svenskt näringsliv får möjligheter till tillväxt genom att förverkliga sina innovationer och nya affärsidéer.

Vi deltar i internationella samarbeten för att nå klimatmålen, och hanterar olika styrmedel som elcertifikatsystemet och handeln med utsläppsrätter. Vi tar dessutom fram nationella analyser och prognoser, samt Sveriges officiella statistik på energiområdet.



Energimyndigheten, Box 310, 631 04 Eskilstuna

Telefon 016-544 20 00, Fax 016-544 20 99

E-post registrator@energimyndigheten.se

www.energimyndigheten.se