

Planering inför, under och efter rådgivningsbesök

I detta dokument avses med 'kund' förening, organisation, fastighetsägare, BRF eller företag

Kundens namn:

Kontaktperson:

Steg:	Checkpunkter:	Genomfört, ifyll med datum:
1. Identifiera målgrupper och kunder	Diskutera inom kommunen och med energikontoret, vilka föreningar, organisationer, fastighetsägare, BRF:er och företag som ska erbjudas energi- och klimatrådgivning.	
	Ta fram listor och underlag över kunder i området.	
	Bestäm hur många energirådgivningsbesök som ska genomföras och därför hur många kunder som ska kontaktas.	
2. Erbjudande per brev och telefon	Sänd ut brev som erbjuder energi- och klimatrådgivning.	
	Kontakta de som har anmält intresse, för tidsbokning.	
3. Kontakt inför rådgivningsbesök	Ta reda på mer om företagets verksamhet innan den första kontakten.	
	Ring upp och stäm av tiden för besöket.	
	Efterfråga energideklaration eller uppgifter om energianvändning.	
	Förbered ett underlag till besöksrapport som tar upp kundens verksamhet, vilka som medverkar under rådgivningen, energianvändning och lokalyta samt ifall man äger eller hyr lokalen. Ifall kunden hyr, fråga om hyresvärden kan vara med vid besöket.	
4. Rådgivningsbesök	Ge information om Energi- och Klimatrådgivningen och påpeka att besöket inte är någon myndighetstillsyn.	
	Kunden berättar om verksamheten, beskriver det egna arbetet med energi- och klimatfrågor och sina utmaningar.	
	Rådgivaren och kundens representant går igenom lokalen och tittar på verksamheten samt diskuterar genomförda och möjliga åtgärder.	
	Summering och utdelning av relevant information till kunden.	
	Fyll efteråt i besöksrapport med information om rådgivningsbesöket.	
5. Återkoppling efter besök	Besöksrapport skickas efter en kort tid till kunden. Relevant material bifogas.	
6. Uppföljning per telefon	Ett par månader efter besöket kontaktas kunden per telefon. Fråga ifall de tagit del av översänt material, hur de upplevde besöket, vad har gjorts och vad planerar man göra och ifall det finns ytterligare frågor de vill diskutera?	
	Besöksrapporten kompletteras med information från telefonuppföljningen.	
7. Uppföljning efter lång tid	Efter ett halvt till ett år görs en ny uppföljning görs i syfte att uppmuntra till att föreslagna åtgärder genomförs och samlas in lokala goda exempel.	
8. Stimulera positiv utveckling	Kalla till möten (till exempel frukostseminarium) med kunder för utbyte av erfarenheter. Om du har möjlighet finns, håll kontakt genom att sända information om goda exempel och rådgivningsarbetet.	