

## Handbok i kundinvolvering PDF E-BOK

Marcus Fridell



Författare: Marcus Fridell  
ISBN-10: 9789163914966  
Språk: Svenska  
Filstorlek: 3646 KB

## BESKRIVNING

**Boksläpp: Handbok i kundinvolvering** Carina Rislund och Glenn Jonasson har många års erfarenhet av kunskapsutveckling inom kund involvering och kravhantering. Nu lanserar de sin "Handbok i kund involvering" som bland annat vänder sig till verksamhets- och kravanalytiker, verksamhetsutvecklare, innovationsledare, projektledare, produktutvecklare och affärsutvecklare. För att vara framgångsrik i en utvecklingsprocess så måste utvecklaren förstå kundens behov på djupet. Kund involvering handlar i grunden om att ta "den andres" perspektiv och att alltid tänka behov före lösning.- Det är lätt att utgå från sin egen världsbild och försöka göra nytta genom att så snabbt som möjligt presentera en lösning. Vi introducerar en vetenskapligt grundad modell från service design som istället hjälper utvecklaren att förstå de behov som finns i kundens berättelser och handlingar, säger Carina Rislund. Vem är kunden? Den nya handboken lär på ett konkret sätt ut hantverket att identifiera kundbehov. Begreppet "kund" kan beroende på sammanhang omfatta en rad olika intressenter - kunden, kundens kund, finansiären eller användaren.- Det är ofta ett komplext och tidskrävande arbete att väga samman flera olika behov och intressen, men som vi ser det så finns det inget alternativ. Det går inte att genomföra en halvhjärtad kundinvolvering och förvänta sig innovativa idéer. Endast genom att systematiskt gå på djupet kan vi utnyttja den kreativa potentialen som finns i kundinsikterna, förklarar Glenn Jonasson. Praktiskt orienterad- Vi går till grunden och tillför ett praktiskt perspektiv på kundinvolvering som hittills är tämligen utforskat. De teoretiska metoder och modeller som lanseras i boken följs upp med pedagogiska tips och övningar inom bland annat observation, samtalsteknik, visualisering och prototypande, säger Glenn Jonasson. Handboken lanseras som ett redskap för lärande men författarnas intention är också att sprida medvetenhet om kundinvolvering som disciplin och om vikten av att jobba nära kunden.- Många utvecklingsprojekt hoppar tyvärr över kundperspektivet, eller så glöms det bort någonstans längs med vägen. Vårt viktigaste budskap är att kundens röst ska höras genom hela utvecklingsprocessen, sammanfattar Carina Rislund.

## VAD SÄGER GOOGLE OMDEN HÄR BOKEN?

### **Kundfokus - Kvalitetsmagasinet**

Handbok i kundinvolvering Carina Rislund och Glenn Jonasson har många års erfarenhet av kunskapsutveckling inom kundinvolvering och kravhantering.

### **PDF Handbok för processledning vid tjänsteutveckling - Vinnova**

KUNDLYFTET Innovation genom kundinvolvering och kravhantering Webinar 2 september ...  
Introduktion Ingår som en del i Handbok i kriskommunikation Handbok i ...

### **Böcker - Sida 5 av 69 - Kvalitetsmagasinet**

Gör en bra affär på Handbok i kundinvolvering: kundorienterat utvecklingsarbete steg för steg (Inbunden, 2017) Lägst pris just nu 329 kr bland 5 st butiker.

**LÄS MER**