

# DEN GODE KUNDEDIALOG

BRUG DE 8 SAMTALERÅD OG GØR DINE KUNDER GLADE!

1

## VÆR IMØDEKOMMENDE

*Tag ansvar for at samtalen begynder positivt.  
Brug din stemme til at skabe tillid og en god kontakt til kunden.*

2

## FORSTÅ HVORFOR KUNDEN RINGER

*Stil afklarende spørgsmål, og få bekræftet at du har forstået kundens udfordring og ønske.  
Det absolut vigtigste for kunden er, at du forstår årsagen til henvendelsen.*

3

## ANERKEND KUNDEN OG ÅRSAGEN TIL HENVENDELSEN

*Alle mennesker har et grundlæggende behov for at blive forstået og anerkendt.  
Fortæl kunden at du forstår, og at du gerne vil hjælpe.*

4

## TAL MÅLRETTET OG PERSONLIGT TIL KUNDEN

*Forklar kunden hvad du gør, og hvorfor du gør det.  
Fremhæv alle fordele for kunden.*

5

## SKAB TRYGHED OG SIKKERHED FOR KUNDEN

*Giv kunden følelsen af at du tager ansvar og er kompetent.  
Vær sikker i dine budskaber og udvis handlekraft.*

6

## TAL FRA HJERTET OG ANVEND POSITIVE ORD

*Opriktighed og ærlighed er det bedste grundlag for enhver kundedialog.  
Sørg for at balancen mellem positive og negative ytringer er mindst 3 til 1 i positivt favør.*

7

## VÆR KONKRET, ENTYDIG OG PRÆCIS

*Undgå misforståelser og de konsekvenser som følger af manglende fælles forståelse.  
Tag ansvar for at i forstår hinanden gennem hele samtalen.*

8

## SØRG FOR EN GOD AFSLUTNING AF SAMTALEN

*Afslut med at opsummere hvad i har aftalt, sig noget positivt, og ønsk kunden en god dag.  
Hvis samtalen afsluttes godt, så vil kunden opleve hele samtalen mere positivt.*

