

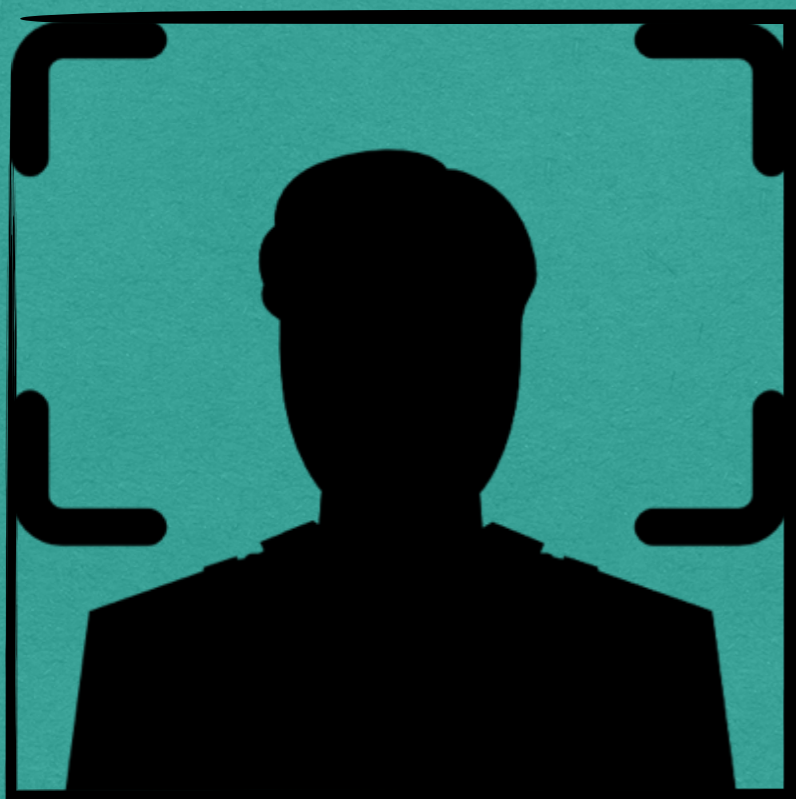
10 TIPS TIL BEDRE KUNDE- KONTAKT

Sådan skaber du endnu bedre
serviceoplevelser for dine kunder!

DIALOG+



VÆR NÆRVÆRENDE



DIALOG+

Vær nærværende og giv kunden 100% fokus!

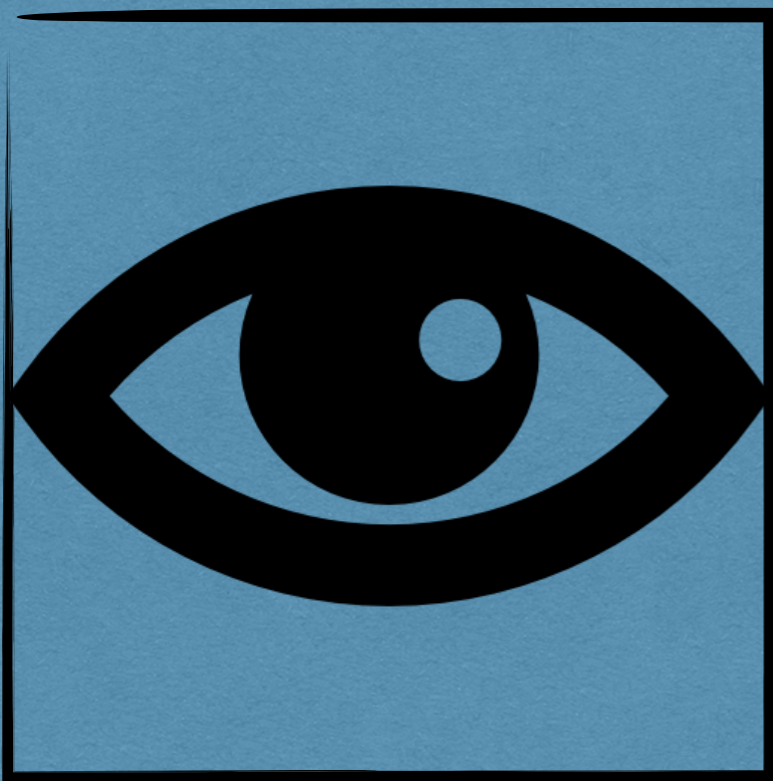
Nærvær er en grundlæggende forudsætning for at skabe god kontakt til andre mennesker, og den gode kundeservice er funderet på oprigtigt nærvær.

Du udviser nærvær ved at skabe øjenkontakt og ved at rette hele din opmærksomhed mod kunden. På den måde sikrer du samtidig et godt udgangspunkt for den efterfølgende dialog med kunden.

Kunden kan hurtigt mærke, hvis du er distraheret og tænker på noget andet, og det medfører en forringelse af serviceoplevelsen for kunden.

Undersøgelser viser, at delt opmærksomhed og manglende nærvær fører til, at du laver flere fejl. Vær derfor bevidst om, hvornår du skal være 100% nærværende, og undlade at udføre andre opgaver samtidig, når du er i kontakt med kunden.

SKAB ØJENKONTAKT



At have øjenkontakt med kunden skaber kontakt, nærvær og tillid.

Du fremstår langt mere selvsikker og troværdig, når du ser kunden i øjnene.

Når du har øjenkontakt, kan du bedre aflæse kundens signaler. Du har f.eks. mulighed for at aflæse, om kunden forstår dig, og om kunden er enig eller uenig i det, du siger.

Du viser kunden respekt og opmærksomhed, når du ser kunden i øjnene, og det styrker kundens oplevelse af både dig og serviceoplevelsen.

Øjenkontakt er især vigtig, når du taler, når kunden taler, når du skal anerkende kunden, skabe tryghed eller sælge et produkt (eller idé).

VÆR SMILENDE



Smilet er den korteste distance mellem mennesker. Smil signalerer venlighed og imødekommenhed, og smilet skaber en god start på kontakten til kunden.

Når du smiler til kunden viser du, at du er åben, og har gode intentioner for jeres kontakt. Kunden opfatter dig mere positivt, og du kan med et oprigtigt smil, påvirke kundens humør.

Smil har en tendens til at smitte, og kan du få kunden til at smile, så er sandsynligheden for en god serviceoplevelse endnu større.

Begynd altid kontakten til en kunde med et smil, og afslut kontakten med et venligt smil og øjenkontakt.

Husk at det ikke kun er munden, som kan smile, men også dine øjne!

DIALOG+

FORSTÅ HVAD KUNDEN VIL



Det er vigtigt, at kunden oplever, at du forstår hvad han vil, og har behov for. For at forstå kundens ønsker og behov må du stille afklarende spørgsmål og lytte godt efter.

De åbne spørgsmål er gode til at give kunden mulighed for at forklare sig. Eksempler på åbne spørgsmål er:

'Hvad kan jeg hjælpe dig med?'

'Hvordan passer det dig bedst?'

'Hvad er vigtigt for dig når du....?'

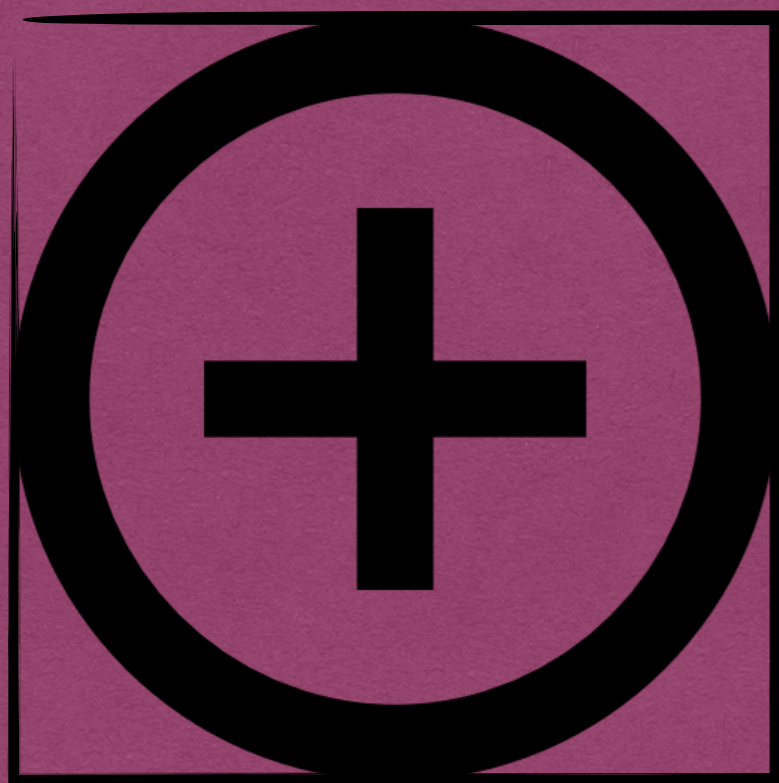
De lukkede spørgsmål kan hjælpe dig med at sikre, at du har forstået kunden rigtigt. Du kan også få bekræftet eller afkræftet din opfattelse af kundens budskab med lukkede spørgsmål som f.eks.:

'Sagde du 44 eller 49?'

'Vil du helst have den i blå eller rød?'

'Passer det bedst med levering onsdag eller torsdag?'

VÆR POSITIV



DIALOG+

Din kommunikation og adfærd påvirker kundens humør.

Du kan skabe en positiv oplevelse for kunden ved at være proaktiv, rose og anerkende kunden, give komplimenter, være hjælpsom og udvise sympati.

Positive ord og udsagn hjælper dig også til at få kunden til at føle sig godt tilpas. Undlad at fokusere på begrænsninger, men fremhæv i stedet de muligheder, som kunden har.

Du kan med fordel øve dig i at kommunikere positivt, så tænk gerne over, hvad du kan sige til dine kunder. Hér er eksempler på positive udsagn:

'Tak for besøget, jeg håber du bliver rigtig glad for din nye kjole'

'Du er altid velkommen til at ringe eller besøge os igen'

'Jeg er rigtig glad for at vi fandt en løsning, og ha' en god dag'

'1000 tak fordi du ringer og gør os opmærksom på det'

VÆR ANERKENDE



Det er et grundlæggende menneskeligt behov at føle sig forstået og anerkendt. Hvis du ikke anerkender kundens ønsker og behov, er der stor risiko for, at kunden ikke føler sig godt behandlet.

Det er ofte i situationer, hvor kunden er utilfreds, at anerkendelse er særligt betydningsfuldt. At anerkende betyder ikke, at du nødvendigvis er enig med kunden, men det er alligevel meget vigtigt, at du anerkender kundens mening og oplevelse.

Du kan f.eks. anerkende kunden ved at sige:

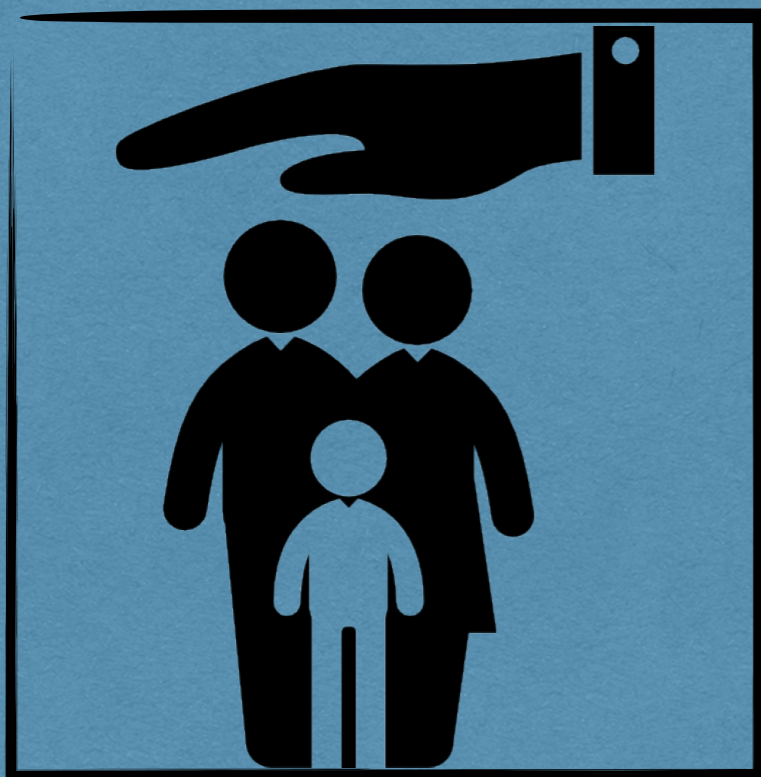
'Jeg kan godt forstå at du ikke er helt tilfreds med.....'

'Det lyder som om at du har haft en uheldig oplevelse med...'

'Det lyder ikke rart, lad os finde en løsning med det samme'

Når du anerkender kundens behov, følelser og oplevelse, så styrker du serviceoplevelsen, og du fremstår ligeledes mere positiv i kundens øjne.

SKAB TRYGHED



At føle sig tryk kan være afgørende for at få en god serviceoplevelse. Der er mange situationer, hvor tryghed er særdeles vigtigt for kunden, f.eks. (a) en internetforbindelse som ikke virker, (b) en opstået motorskade på en bil, (c) en leverance af et skrøbeligt produkt, eller (d) muligheden for optagelse af et kreditlån.

Du kan utilsigtet skabe utryghed for kunden, hvis du ikke er bevidst om, hvad du siger til kunden. Eksempler på udsagn som skaber utryghed er:

'Det ved jeg slet ikke noget om, og jeg ved ikke, hvad jeg skal gøre'

'Vores IT-systemer er rigtig gamle, og vi oplever meget tit fejl'

'Tja, vi har jo mange syge for tiden, så vi er rigtig meget bagud'

Udsagn som bidrager til at skabe tryghed for kunden kan være:

'Jeg er helt sikker på, at alt er som det skal være nu'

'Jeg gør det med det samme, så du kan være helt sikker på at.....'

'Vi skal nok finde en løsning sammen, det vil jeg gerne garantere'

VÆR PRÆCIS OG ENTYDIG



Det er vigtigt at undgå misforståelser i kundedialogen, og det kan du afhjælpe ved at kommunikere præcist og entydigt.

Vær derfor varsom med at anvende abstrakte ord som f.eks. *muligvis, omkring, man, den, det, nogenlunde, formentlig, snarest muligt, ofte*. Disse ord er nemlig 'bøjelige' og ikke særligt præcise.

Tænk over om du taler for abstrakt, for risikoen for misforståelser er større, end når du taler konkret. Det er altid godt, hvis det du gerne vil beskrive, refererer til noget konkret. Se f.eks., hvordan disse udsagn bliver mere præcise ved at udskifte de abstrakte ord med konkrete ord.

'Du skal bare genstarte den' (hvad er 'den'?)

'Du skal logge ind' (logge ind i hvad?)

'Det plejer at gå rimeligt hurtigt' (hvad er rimeligt?)

'Hvad står der på fakturaen' (hvilken én, jeg har modtaget 2 forskellige?)

'Så ringer han, når hun har kontaktet ham' (hvem er han, hun og ham?)

SKAB EN GOD AFSLUTNING



Afslutningen af kundekontakten har stor betydning for, hvordan kunden opfatter den samlede serviceoplevelse. Du skal derfor gøre dig ekstra umage, for at afslutte din kontakt med kunden på en god måde.

Du kan f.eks. sige noget positivt, skabe tryghed, tilbyde anden hjælp og opsummere de aftaler du har indgået med kunden. Her er et par eksempler på gode afslutninger:

'OK, jeg sørger for, at dit køleskab bliver repareret indenfor to dage, og så ringer jeg til dig for at aftale tidspunkt for levering. Mange tak for besøget, og ha' en rigtig god dag'

'Det var rigtig godt at du ringede, så vi fik styr på det hele. Jeg hedder Klaus, og du er altid velkommen til at ringe til mig igen'

'Tak fordi du ringede - det var godt at tale med dig'

Hvis du står foran kunden, så husk at have øjenkontakt, og smile venligt til kunden. På den måde sikrer du det sidste positive aftryk.

TÆNK OVER KUNDEREJSEN



Sæt dig i kundens sted, og tænk over om det er let eller svært at være kunde. Vurdér forskellige scenarier for kunderne i din virksomhed. Hvordan ser kunderejsen ud? Er den logisk opbygget?, og hvordan føles den?

Eksempler på kunderejser:

- *Bestilling af en kop kaffe på café*
- *Oprettelse eller skift af nyt abonnement*
- *Bestilling af servicetekniker til hjemmebesøg*
- *Håndtering af kundeklage*
- *Hjælp til at vælge et produkt*
- *Ansøgning om lån*

Det skal være nemt og gnidningsfrit at være kunde. Når du selv opdager problemstillinger, eller kunderne gør opmærksom på dem, så find løsninger, som gør det mere nemmere og mere bekvemt, at være kunde i din virksomhed.