

'Jeg vil gerne være kunde hos jer, så hvordan bliver jeg egentlig det?'

 **KOMMUNIKATION**
Hvad siger du?

 **PROCES**
Hvad gør du?

1
DIALOG+

'Hvis jeg køber hos jer, hvad skal jeg så gøre, hvis jeg fortryder mit køb?'

 **KOMMUNIKATION**
Hvad siger du?

 **PROCES**
Hvad gør du?

2
DIALOG+

'Hvilke fordele opnår jeg som kunde, hvis jeg vælger jeres virksomhed?'

 **KOMMUNIKATION**
Hvad siger du?

 **PROCES**
Hvad gør du?

3
DIALOG+

'Jeg har modtaget det produkt jeg har bestilt, men det virker ikke'

 **KOMMUNIKATION**
Hvad siger du?

 **PROCES**
Hvad gør du?

4
DIALOG+

'Jeg har modtaget det produkt jeg har bestilt, men det er beskadiget'

 **KOMMUNIKATION**
Hvad siger du?

 **PROCES**
Hvad gør du?

5
DIALOG+



'Jeg har modtaget en faktura som jeg ikke forstår'



KOMMUNIKATION
Hvad siger du?



PROCES
Hvad gør du?

6

DIALOG+

'Jeg har modtaget en rykker på en faktura, som jeg aldrig har modtaget'



KOMMUNIKATION
Hvad siger du?



PROCES
Hvad gør du?

7

DIALOG+

'Din kollega sagde at han ville ringe til mig, men han ringede aldrig'



KOMMUNIKATION
Hvad siger du?



PROCES
Hvad gør du?

8

DIALOG+

'Jeg havde en virkelig dårlig serviceoplevelse, da jeg talte med din kollega'



KOMMUNIKATION
Hvad siger du?



PROCES
Hvad gør du?

9

DIALOG+

'Jeg vil gerne klage, hvordan gør jeg det?'



KOMMUNIKATION
Hvad siger du?



PROCES
Hvad gør du?

10

DIALOG+



DIALOG+

'Jeg vil gerne booke en tid til.....'

 **KOMMUNIKATION**
Hvad siger du?

 **PROCES**
Hvad gør du?

11

DIALOG+

'Jeg har en aftale som jeg bliver nødt til at ændre'

 **KOMMUNIKATION**
Hvad siger du?

 **PROCES**
Hvad gør du?

12

DIALOG+

'Jeg vil gerne opsige min aftale med jer'

 **KOMMUNIKATION**
Hvad siger du?

 **PROCES**
Hvad gør du?

13

DIALOG+

'Jeg har tjekket priser hos jeres konkurrenter, og I er jo noget dyrere end dem'

 **KOMMUNIKATION**
Hvad siger du?

 **PROCES**
Hvad gør du?

14

DIALOG+

'Nu er det 3. gang at jeg ringer om det samme, og det er sgu ikke OK'

 **KOMMUNIKATION**
Hvad siger du?

 **PROCES**
Hvad gør du?

15

DIALOG+



'Vi havde sådan set en aftale i dag, men I dukkede aldrig op?'

 **KOMMUNIKATION**
Hvad siger du?

 **PROCES**
Hvad gør du?

16

DIALOG+

'Jeg har bestilt en vare hos jer for en uge side, men jeg har ikke modtaget den?'

 **KOMMUNIKATION**
Hvad siger du?

 **PROCES**
Hvad gør du?

17

DIALOG+

'Produktet lever ikke rigtig op til mine forventninger, så hvad gør jeg?'

 **KOMMUNIKATION**
Hvad siger du?

 **PROCES**
Hvad gør du?

18

DIALOG+

'Jeg vil gerne tale med din chef, så stil mig lige videre'

 **KOMMUNIKATION**
Hvad siger du?

 **PROCES**
Hvad gør du?

19

DIALOG+

'Jeg ringer egentlig bare for at sige, at jeg er super tilfreds med jer'

 **KOMMUNIKATION**
Hvad siger du?

 **PROCES**
Hvad gør du?

20

DIALOG+



