



Forum for talere

April 2007

Eva Gyllensvaan

Kundebehandling er aller viktigst

Nøkkelen til fremtiden

Er evnen og viljen til å behandle kunder på riktig måte, nøkkelen til fremgang? Ja, i en verden hvor både forbruk og konkurranse øker, er evnen til å behandle kunden på en positiv og profesjonell måte kanskje fremtidens viktigste konkurransevåpen.

Hvem er kunden?

En kunde er noen som har forventninger til en person eller til en organisasjon. Med denne definisjonen i minnet finner man kunder i de fleste virksomheter. Pasienter, elever, brukere, besøkende, deltakere, kan alle betraktes som kunder. I dag stiller vi samme krav til bra behandling hos tannlegen eller på helsesenteret som hos PC-hjelpdesken eller i matbutikken. Er vi ikke fornøyd med hvordan vi blir behandlet finnes er det alltid mulig å bytte leverandør, det finnes nesten alltid et alternativ.



Eva Gyllensvaan

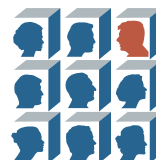
Erfaren opplæringseksperter som har spesialisert seg på kundeservice, kundebehandling og kundeomsorg, grunnlaget for fremgangsrike organisasjoner.

[For mer informasjon om Eva Gyllensvaan](#)
– [klikk her!](#)

” Spørsmålet er derfor, skal vi forsøke å gjøre det enklere for oss selv, eller skal vi forsøke å gjøre det enklere for våre kunder, hvem de enn kan være?

Niccolo Machiavelli, 1513

Konkurransen er i dag en realitet i de aller fleste bransjer. Dagens kunder er mer "utro" enn gårstdagens, man føler seg ikke lenger bundet til en bestemt leverandør, men er rede til å forsøke andre alternativer hvis man blir dårlig behandlet.



Forum for talere

April 2007

Eva Gyllensvaan

Langvarige forhold

God kundebehandling innebærer å bygge opp og passe på gode og langvarige kundeforhold. Dette er helt klart når man vet at det koster seks ganger så mye å rekruttere en ny kunde som å beholde en gammel kunde. Kloke organisasjoner passer altså på stamkundene samtidig som man rekrutterer nye.

En tøff jobb

Å være "kundebehandler" eller "servicegiver" er en av de tøffeste jobbene i vårt samfunn. Det krever kunnskaper, vilje og entusiasme. Man må være selger, pedagog, skuespiller og organisasjonens ambassadør på en og samme tid.

” Den magiske formelen som vellykkede bedrifter har oppdaget, er å behandle kundene som gjester og de ansatte som mennesker

Tom Peters

I rollen som kundebehandler inngår også å kunne håndtere misfornøyde og vanskelige kunder og å få dem til å bli fornøyde og lojale kunder. Dette er en utfordring som krever styrke, kunnskaper og tålmodighet. Det er også en utfordring som gir stor uttelling når man lykkes, både i form av resultater og arbeidsglede.

Hvordan blir man en dyktig kundebehandler?

Følgende fire "hjørnesteiner" kan være bra å ha i bakhodet når man møter kunden:

1. Vær hyggelig

Det handler om å være grei, snill, omtenksum, generøs, fleksibel, tilgjengelig og dessuten å våge å bruke kreativitet for å finne nye løsninger. Å våge å "strekke" og tøye grenser for å tilgodese kundens ønsker. Naturligvis må man respektere bedriftens regler, men innenfor disse finnes det ofte en stor porsjon generøsitet.

2. Vær lydhør

Å lytte aktivt er noe helt annet enn å lytte på de første setningene for så å komme med en løsning. Om man ikke lytter aktivt skjer det lett at det svaret man gir kommer fra egne preferanser og ikke fra kundens ønsker og behov.



Forum for talere

April 2007

Eva Gyllensvaan

” Konsumenter er statistikk. Kunder er mennesker.
Stanley Marcus

Se på lyttingen som en investering. Hvis man lytter aktivt kan man ikke gjøre flere ting samtidig. Å fokusere på den man møter krever at man stenger ute omverdenen en liten stund. Hvis man lytter aktivt dvs. satser tid, energi og interesse, blir det betydelig enklere å treffe riktig når man skal tilgodese kundens behov och ønsker. Jo mer man lytter, jo bedre oppfatning får man om hva kunden egentlig snakker om.

3. Vær kompetent

En viktig forutsetning for det gode møtet er kompetanse, å kunne det man jobber med. For å være tilgjengelig og åpen i møte med andre gjelder det at man har den kompetansen som arbeidet krever. Men det kreves også ”kompletterende kompetanse”, for eksempel evnen til å håndtere menneskelige relasjoner.

Dagens kunder er krevende, men fremtidens kunder kommer til å stille enda høyere krav. Det gjelder altså å forberede seg for fremtiden allerede nå ved å skaffe seg riktig kompetanse.

4. Vis glede

Her handler det om å våge å ta seg ut litt og våge å ha det hyggelig i kontakten med kundene. Å være profesjonell innebærer ikke at man alltid må være alvorlig. Man kan godt vise seg litt frem i møte med kunden. God kundebehandling skaper arbeidsglede En god kundebehandler er ikke bare positiv for kunden, det skaper også arbeidsglede gjennom den positive feedbacken man får fra kundene. En fornøyd kunde gir en fornøyd kundebehandler.