

Poul Guldborgs 10 forudsætninger for god kundeservice

Sørg for udelukkende at beskæftige kompetente, engagerede og tilgængelige medarbejdere.

Husk - at ingen opgave er vigtigere end kundebetjening.

Afkod altid kundens forventninger – og overgå dem – hver gang.

Vis kunden en passende mængde opmærksomhed.

Mød altid kunden i øjenhøjde.

Smil, lyt og vær glad. Det smitter både medarbejdere og kunder.

Løs altid kundens problemer – også dem der ikke sorterer under dig.

Lav win-win situationer med kunden.

Lav en servicepolitik.

Husk at enhver kundeklage er en gave.

Fra kværlant til kernekunde - kunsten at klare en klage –

Husk - at enhver klage er en gave

Klagen giver dig en unik chance for at rette op på dine fejl og beholde kunden. Utilfredse kunder, der ikke klager, bliver væk for altid.

Besvar – om muligt – klager mundtligt

Selvom kunden skriver til dig, så behandl klagen mundtligt. Det går som regel hurtigere, og du kan bedre spørge ind til kundens problem og opbygge gode relationer. Et kortfattet skriftligt svar opfattes af mange som ubehøvet og udtryk for manglende engagement.

Lyt – lyt – lyt!

Når en kunde er vred og klager så lyt aktivt til, hvad kunden siger. Undgå indvendinger - og giv dig god tid. Det giver kunden "luft" og en følelse af at blive taget alvorligt. Og det giver dig viden og dermed det bedste grundlag for at håndtere klagen.

Afkod kundens forventninger

Spis ikke en kunde af med en æske cerutter, hvis kunden forventer et krydstogt til Caribien. Der er heller ingen grund til at præmiere en kunde med en stor buket blomster og et års gratis forbrug af vaskepulver, hvis hun var blevet tilfreds med en undskyldning. Så find ud af hvad kunden forventer - og overgå forventningerne.

Løs problemet med det samme

Nogle klager kan løses med det samme – er det er tilfældet - så gør det!

Undersøg sagen

Er klagen kompleks, repræsenterer den stor værdi, eller kan den få betydning for andre kunder, så undersøg den grundigt, inden du kommer med din afgørelse.

Kunden har altid ret

Som udgangspunkt har kunden altid ret, og enhver tvivl skal altid komme kunden til gode. Hellere give kunden ret én gang for meget end én gang for lidt. Ved komplekse sager kan man evt. starte med at give kunden "ret med forbehold". "Hvis det forholder sig fuldstændig som du siger, kære kunde, så

beklager vi naturligvis.....men lad mig lige undersøge sagen til bunds, og vende tilbage med et svar."

Sæt en deadline for dit svar til kunden

En tidsfrist sikrer at kunden ved, hvornår hun kan forvente et svar, og at du får ro til at behandle klagen. Overgå kundens forventninger ved at svare hurtigere end lovet.

Vurdér kundens betydning og gennemslagskraft

Lad det indgå i dine overvejelser, om kunden har et stort netværk eller stor betydning for din virksomhed. Hvad vil der f.eks. ske, hvis kunden går til pressen med sin klage eller fortæller om den dårlige oplevelse i netværket?

Medhold i klagen eller begrundet afslag.

Enhver klagesag skal altid ende med at kunden enten får medhold i klagen, delvist medhold i klagen eller et begrundet afslag på klagen. Er der tale om helt eller delvist medhold, så lav en IBK. (Indrøm fejlen – beklag den – og kompensér kunden). Overgå kundens forventninger med din løsning af sagen. Skal kunden have et afslag så giv en fornuftig og medfølelse forklaring, så kunden forstår og accepterer afslaget på klagen.

Kan andre kunder have samme problem?

Hvis det er tilfældet, så tag selv fat i dem og løs det, inden de kommer til dig.

Luk sagen

Sørg for at sagen er fuldt og endeligt afsluttet med kunden til dennes fulde tilfredshed, så du ikke pludselig trækkes i klagenævn eller i pressen.

Husk - det er menneskeligt at fejle

Men det er utilgiveligt, og altødelæggende for forretningen, ikke at rette op på fejlene. Og jo længere tid du venter med at løse problemet – jo større bliver det.

Og når du så du så indrømmer, beklager og kompenserer (IBK), så vil du opleve, at de kunder, du oprindeligt servicerede dårligt, vil blive dine bedste ambassadører.

Raseriseddel

Krølles

sammen og

smides i et

hjørne!