

MODUL 3

Du har netop hørt om, hvordan man kan sikre kunderne en ekstraordinær god serviceoplevelse. Herunder følger nogle forskellige metoder, som I kan afprøve, for at give kunderne en ekstraordinær god serviceoplevelse i jeres virksomhed.

Se nærmere på de gode historier

1. Find 2 konkrete eksempler på, hvor du selv som kunde har oplevet rigtig god service. Om du har været i kontakt med din kommune og har oplevet en ekstraordinær god behandling, eller du har købt noget på nettet, hvor du blev positivt overrasket over måden, din ordre blev behandlet på, eller noget helt tredje, er underordnet. Hvad gjorde konkret, at det var en god serviceoplevelse?

2. Undersøg hvilke konkrete eksempler, I har på positive serviceoplevelser i jeres afdeling eller virksomhed. Husk at komme hele vejen rundt – det kan både være når kunden køber noget, ved levering, i kontakten med fx kundeservice eller bogholderi, osv.

Undersøg hvad kunderne sætter pris på

Som du hørte i videoen, er der typiske mønstre i de ting kunderne brokker sig over, herunder også i deres reklamationer. Disse mønstre kan være en indikation på, at der er nogle strukturelle problemstillinger, I med fordel kan se nærmere på. Besvar følgende 5 spørgsmål omkring reklamationerne, og find frem til, hvordan I sikrer kunderne en endnu bedre oplevelse med jer.

1. Hvilke emner koncentrerer reklamationerne sig om?

2. Er der nogen problemstillinger, der går igen, på tværs af de forskellige reklamationer?

3. Med udgangspunkt i én problemstilling, drøft med dine kolleger (også gerne nogle fra andre afdelinger), hvad I kan gøre for at afhjælpe den problemstilling.

4. Gentag evt. med alle de problemstillinger, I har fundet.

5. Tal evt. med jeres nærmeste chef om, hvordan I fremover kan afhjælpe denne type af reklamationer.

NB. Denne metode kan også med fordel bruges ift. andre kundeservicehenvendelser.