



Talarforum matchar rätt talare, expert, inspiratör till dina möten och utbildningar!

Forum för talare

Mars 2007

Eva Gyllensvaan

Kundbemötandet är viktigast av allt

Nyckeln till framtiden

Är förmågan och viljan att bemöta sina kunder på rätt sätt nyckeln till framgång framöver? Ja, i en värld där både konsumtionen och konkurrensen ökar, är förmågan att bemöta kunden på ett positivt och professionellt sätt kanske framtidens allra viktigaste konkurrensvapen.

Vem är kunden?

En kund är någon som har förväntningar på en person eller en organisation. Med denna definition i minnet hittar man kunder i de allra flesta verksamheter. Patienter, elever, användare, besökare, deltagare, ja alla kan de betraktas som kunder. Idag ställer vi samma krav på ett gott bemötande hos tandläkaren eller på vårdcentralen som hos it-supporten eller i matbutiken. Är vi inte nöjda med hur vi blir bemötta finns möjligheten att byta leverantör, det finns så gott som alltid ett alternativ.



Eva Gyllensvaan

Erfaren utbildare som specialiserat sig på kundservice, kundbemötande och kundvård, grundbultar för alla framgångsrika organisationer.

[För mer information om Eva Gyllensvaan - klicka här!](#)

” Frågan är därför, ska vi försöka göra det enklare för oss själva, eller ska vi försöka göra det enklare för våra kunder, vilka de än kan vara?

Niccolo Machiavelli, 1513

Konkurrens är idag en realitet inom de allra flesta branscher. Dagens kunder är mer "otrogna" än gårdagens, man känner sig inte längre bunden till en viss leverantör, utan är beredd att prova andra alternativ om man blir illa bemött.



Forum för talare

Mars 2007

Eva Gyllensvaan

Långa relationer

Ett gott kundbemötande innebär att bygga och vårda goda och långvariga relationer till sina kunder. Detta framstår som självklart om man vet att det kostar sex gånger så mycket att rekrytera en ny kund som att behålla en gammal. Kloka organisationer vårdar alltså sina stamkunder samtidigt som man rekryterar nya.

Ett tufft jobb

Att vara "kundbemötare" eller "servicegivare" är ett av de tuffaste jobben i vårt samhälle. Det kräver kunskaper, vilja och entusiasm. Man måste vara säljare, pedagog, skådespelare och organisationens ambassadör på en och samma gång.

” Den magiska formel som framgångsrika företag har upptäckt är att behandla kunderna som gäster och de anställda som människor

Tom Peters

I rollen som kundbemötare ingår också att kunna hantera missnöjda och besvärliga kunder och förvandla dem till nöjda och lojala kunder. Detta är en utmaning som kräver kraft, kunskaper och tålamod. Det är också en utmaning som ger stor belöning när man lyckas, både i form av resultat och arbetsglädje.

Hur blir man en skicklig kundbemötare?

Följande fyra "hörnpelare" kan vara bra att ha i bakhuvudet i mötet med kunden:

1. Var hygglig

Det handlar det om att vara trevlig, snäll, omtänksam, generös, flexibel, tillgänglig och dessutom våga använda sin kreativitet för att hitta nya lösningar. Att våga "stretcha" och töja sina gränser för att tillgodose kundens önskemål.

Givetvis måste man respektera verksamhetens regler, men inom dessa ryms ofta en stor portion hygglighet.

2. Var lyhörd

Att lyssna aktivt är något helt annat än att lyssna på de första meningarna för att sedan komma med en lösning. Om man inte lyssnar aktivt är det lätt att det svar man ger



Forum för talare

Mars 2007

Eva Gyllensvaan

kommer utifrån egna preferenser och inte utifrån kundens önskemål och behov.

” Konsumenter är statistik. Kunder är människor
Stanley Marcus

Se lyssnandet som en investering. Om man vill lyssna aktivt kan man inte göra flera saker samtidigt. Att fokusera på den man möter kräver att man stänger av omvärlden en liten stund. Om man lyssnar aktivt d.v.s. satsar tid, energi och intresse får man betydligt lättare att pricka rätt när man ska tillgodose kundens behov och önskemål. Ju mer man lyssnar, desto bättre uppfattning får man om vad kunden egentligen talar om.

3. Var kompetent

En viktig förutsättning för det goda mötet är kompetens, att kunna det man sysslar med. För att vara tillgänglig och öppen i mötet med andra gäller det att man har den kompetens som arbetet kräver. Men det krävs också "kompletterande kompetens" t.ex. förmåga att hantera mänskliga relationer.

Dagens kunder är krävande men framtidens kunder kommer att ställa ännu högre krav. Det gäller alltså att rusta sig för framtiden redan nu genom att skaffa sig rätt kompetens.

4. Visa glädje

Här handlar det om att våga ta ut svängarna och våga ha kul i kontakten med sina kunder. Att vara professionell innebär inte att man alltid behöver vara allvarlig. Visst kan man bjuda på sig själv i mötet med kunden.

Det goda kundbemötandet skapar arbetsglädje

Ett gott kundbemötande är inte positivt enbart för kunden, det skapar också arbetsglädje genom den positiva feedback man får från sina kunder. En nöjd kund ger en nöjd kundbemötare.