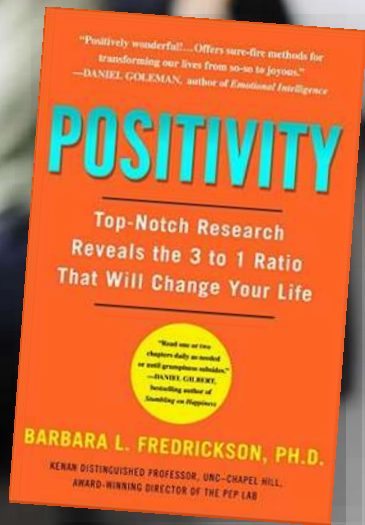


Kundeservice og Service Mindset

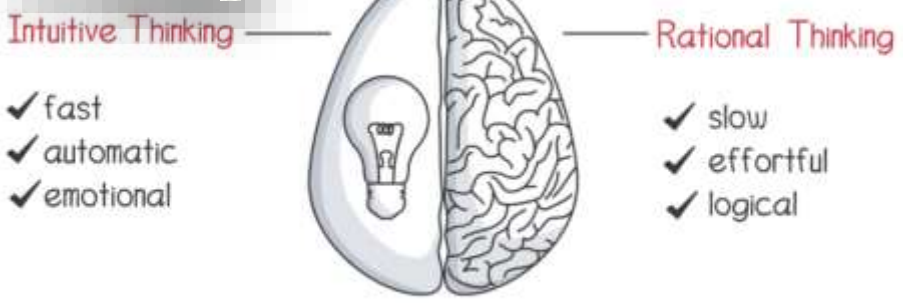
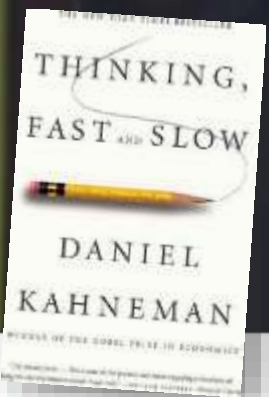




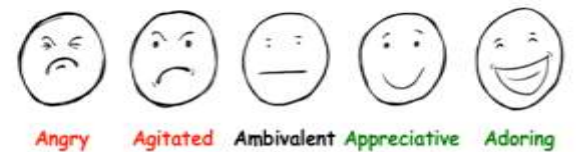
SERVICE HANDLER OM FØLELSER



VORES BESLUTNINGER ER STYRET AF FØLELSER



THE LOYALTY IMPACT OF THE FIVE A'S OF AN EMOTIONAL RESPONSE



CUSTOMERS WHO ARE LIKELY TO...	Angry	Agitated	Ambivalent	Appreciative	Adoring
PURCHASE MORE	8%	14%	30%	64%	93%
RECOMMEND COMPANY	5%	5%	14%	39%	87%
TRY NEW OFFERINGS	7%	8%	10%	36%	63%
FORGIVE COMPANY	9%	10%	14%	38%	70%
TRUST COMPANY	8%	10%	21%	54%	87%

Base: 104,572 U.S. consumer interactions across 20 industries
 Source: Temkin Group Q1 2016 Consumer Benchmark Survey
 Copyright © 2016 Temkin Group. All rights reserved.



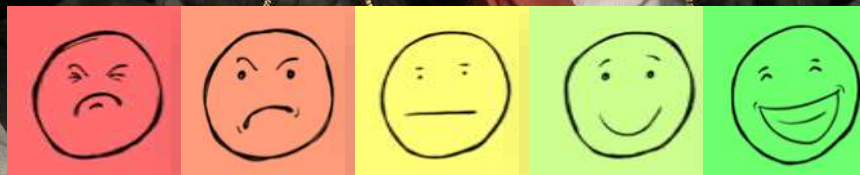
Copyright © 2016 Temkin Group

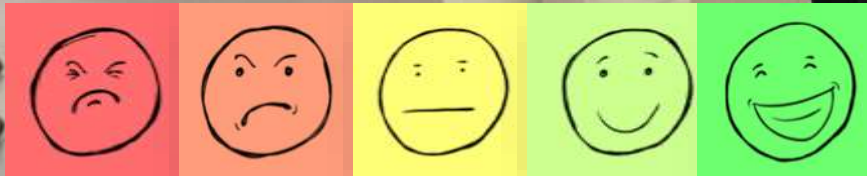
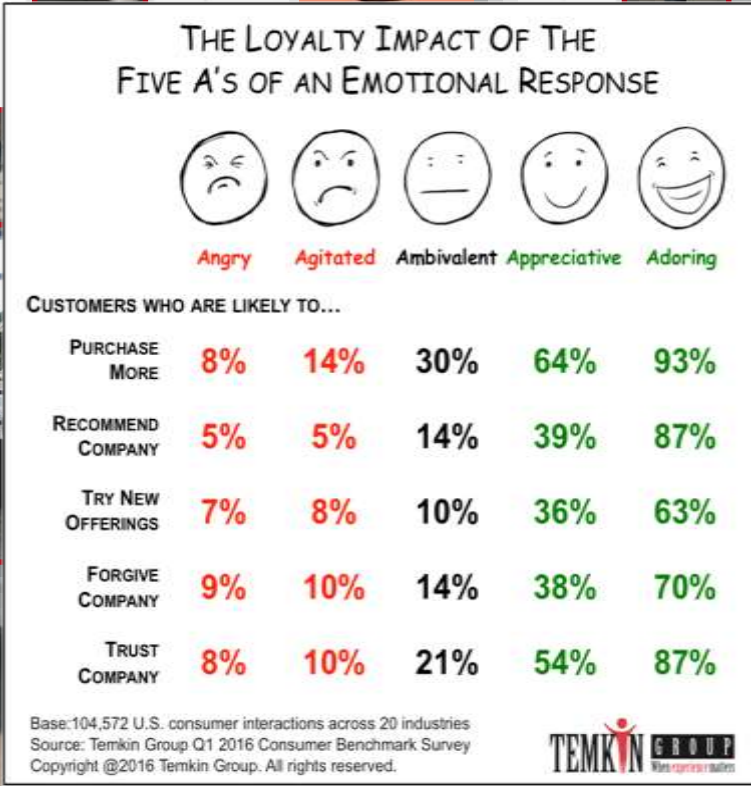
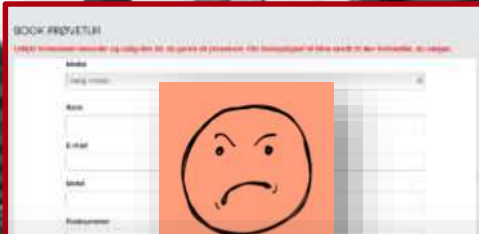


KUNDERNES PRIMÆRE ØNSKER MED KUNDESERVICE



DE DAGLIGE OPLEVELSER MED KUNDESERVICE





4 VARIANTER AF KUNDESERVICE



PROAKTIV ELLER DATADREVET
BEHOVSDÆKNING



SERVICERE KUNDEN



EKSPEDERE KUNDEN



INFORMERE ELLER
HENVISE KUNDEN



SERVICE MINDSET?

- 1. Evnen til at sætte sig i kundens sted***
- 2. At forstå hvad der skal til for at skabe gode serviceoplevelser***
- 3. At kunne omsætte denne viden til SERVICEADFÆRD'***

KUNDEFOKUS?



Rejs dig op, hvis du mener at din virksomhed er **kundefokuseret**

Bliv stående, hvis du mener, at din virksomhed **leverer bedre kundeservice** end jeres konkurrenter

Bliv stående, hvis du kan **dokumentere** at din virksomhed leverer bedre kundeservice end jeres konkurrenter



DELIVERY
GAP BAIN & COMPANY 

95

SERVICE
MINDSET
INDEFRA UD

80



8

ADFÆRD
UDEFRA IND

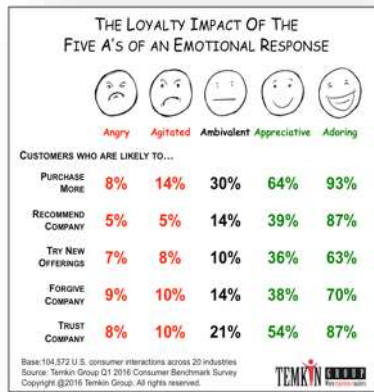


DET OMVENDTE LOGISKE RÆSONNEMENT

VÆRDIER OG STRATEGI

ØNSKET SERVICE MINDSET

ØNSKET MEDARBEJDERADFÆRD



ØNSKET KUNDEOPLEVELSE

ØNSKET KUNDEADFÆRD



FRA VÆRDI TIL ADFÆRD



ER VÆRDIER VIGTIGE I KUNDESERVICE?

Værdier som afsæt for
BESLUTNINGER og **HANDLINGER**

Værdier sikrer et **FÆLLES AFSÆT**
for vores handlinger i hverdagen





“Try to lift people up instead of putting them down”

“Be kind and be useful and caring about people who are less fortunate than you”

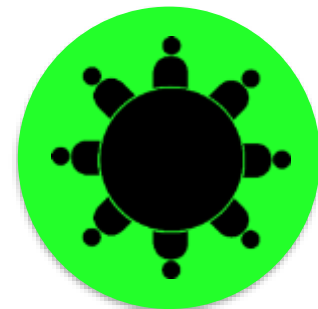
Barack Obama



I VORES KUNDESERVICE ER VI...

- ✓ PROAKTIVE
- ✓ INNOVATIVE
- ✓ ANSVARLIGE
- ✓ PÅLIDELIGE
- ✓ ...og vi har **KUNDEN I CENTRUM**

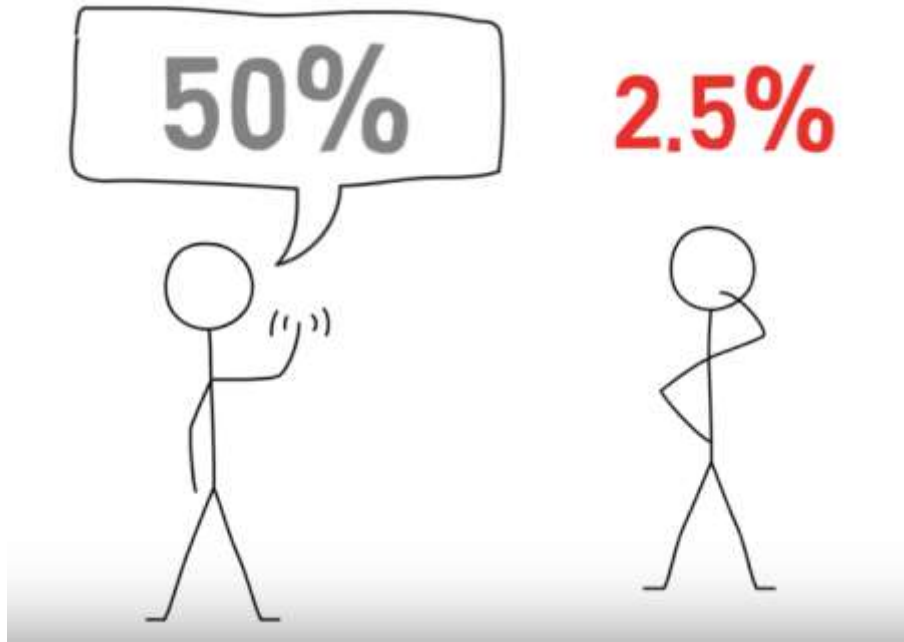




- Sæt jer sammen 2 og 2
- Den ene vender ryggen væk fra scenen
- Tapper melodi på den andens hånd
- Gæt melodien

‘Yesterday’

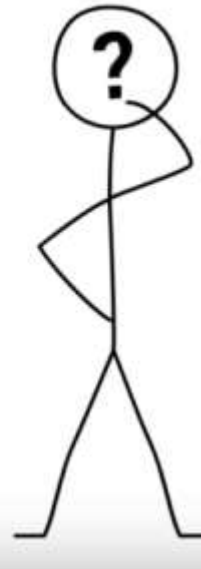
(The Beatles)

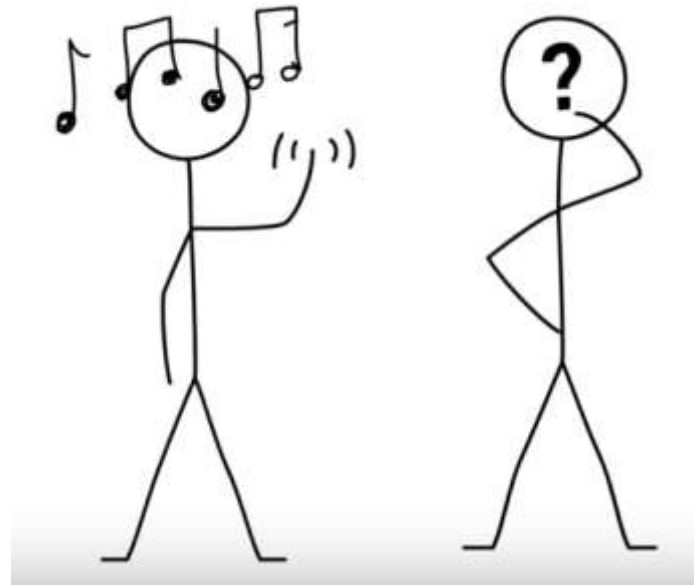


INTENTION



IMPACT





'Hvorfor gør mine medarbejdere ikke som jeg siger, og hvorfor udlever de ikke virksomhedens værdier?'

VIDEOTESTEN



HANDLING

Hvad gør vi?

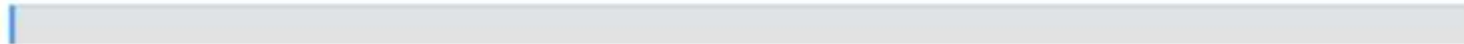


MENTI.COM (Code: 61 63 47)



I ringe grad

Er jeres værdier vigtige for kundeoplevelsen?



Kan du se værdierne udført i jeres daglige arbejde?



I høj grad



HVIS DU SIGER, AT DU KAN SE JERES VÆRDIER I MEDARBEJDERNES ARBEJDE...

HVAD KAN DU SÅ SE?

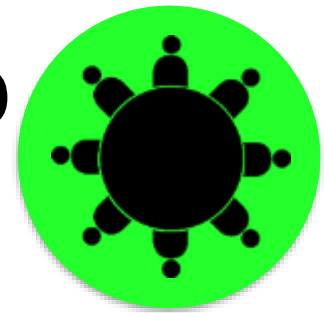


HANDLING

Hvad gør vi?



FRA VÆRDI TIL KONKRET ADFÆRD



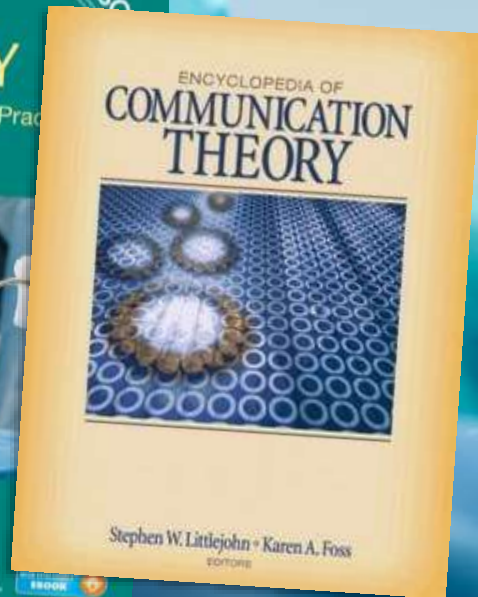
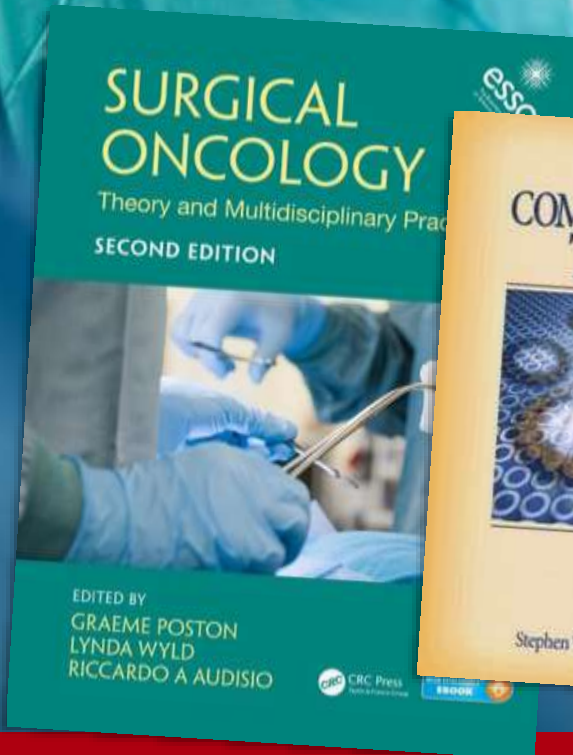
- ✓ PROAKTIVE
- ✓ INNOVATIVE
- ✓ ANSVARLIGE
- ✓ PÅLIDELIGE
- ✓ ...og vi har **KUNDEN I CENTRUM**

Vælg én værdi, og tal om hvordan I kan hjælpe jeres medarbejdere med at omsætte den til konkret adfærd!



KOMPETENCER SKAL TRÆNES!

You know a corporate values program is doomed to fail when they start printing mouse mats with the values
Henrik Burkal, CEO of REMA 1000 Denmark





GOD FORNØJELSE 😊

