

KOMMUNIKATION SOM REDSKAB TIL DEN HØJE BRUGERTILFREDSHED

Brian Vang
Dialog+

14.06 2019

Brian Vang

DIALOG+
performerwiz
ONLINE SOFT SKILL TRAINING

SERVICESKOLEN.dk



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



Angry Agitated Ambivalent Appreciative Adoring

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.



IT SUPPORT HANDLER (OGSÅ) OM FØLELSER



NEGATIVE EXPERIENCES HAVE AN UNFAIR ADVANTAGE AGAINST CUSTOMER SATISFACTION

IT CAN TAKE UP TO 12 POSITIVE EXPERIENCES TO MAKE UP FOR ONE NEGATIVE EXPERIENCE...



...if they give you the chance

BRUGERNES PRIMÆRE ØNSKER



**FORSTÅ OG
LØS PROBLEMET**



**GODE
SERVICEEVNER**

GIVER I BRUGERNE HVAD DE EFTERSPØRGER?

**FORSTÅ OG
LØS PROBLEMET**



**GODE
SERVICEEVNER**



FAGLIG UDDANNELSE

ITIL®, PRINCE2®

Microsoft AD, Windows

Service management system

Forretningsapplikationer

sikkerhed, compliance

SERVICEADFÆRD

**Hvordan du skaber
tryghed for brugeren**

**Hvordan du kommunikerer
positivt i en samtale**

**Hvordan du undgår
misforståelser med brugeren?**

ÅRSAG TIL UTILFREDSHED?

**GODE
SERVICEEVNER?**



1. Virkede uinteresseret (47%)
2. Lyttede ikke til hvad jeg sagde (38%)
3. Var arrogant eller flabet (37%)
4. Talte ned til mig (36%)
5. Fralagde sig ansvar (35%)
6. Anerkendte ikke mit problem (31%)
7. Var uhøflig (28%)
8. Lod som om det var min fejl (24%)



4 TYPISKE ÅRSAGER TIL MISFORSTÅELSER I IT-SUPPORT



(1) DEN INDUKTIVE FEJLSLUTNING



**NÅR DU TROR DU VED HVAD MODPARTEN HAR BRUG FOR
NÅR DU ANTAGER OG UNDLADER AT SPØRGE**

(2) UPRÆCIS KOMMUNIKATION



NETTO ✓

Hej Mathias,
tak for din besked.

Har du mulighed for, at oplyse mig om
stregkoden på den solcreme du har købt? Så
undersøger jeg sagen for dig.

Venligst Connie

for 3 timer siden · Synes godt om · Svar



Mathias Munk

Tynd streg, tynd streg, tyk streg, mellem
tyk streg, tynd streg, tyk streg, tynd
streg, tyk streg, tynd streg, 2 mellem
tykke streger, tynd, tyk, 3 tynde, tyk,
tynd, mellem, mellem, tynd, tyk, mell,
mellem, tynd, tyk, 4*tynd



**HAR DU PRØVET AT
GENSTARTE DEN?**

**HVAD STÅR DER
PÅ SKÆRMEN?**

**JAMEN VI KIGGER
SNART PÅ DET?**

(3) FORSKELLIGE FORUDSÆTNINGER



**NÅR DU ANVENDER INTERNE UDTRYK ELLER FAGSPROG
NÅR DU ANTAGER AT BRUGEREN VED DET SAMME SOM DIG**

(4) MULTITASKING OG UOPMÆRKSOMHED



**NÅR DU LYTTER IKKE ORDENTLIG EFTER
FEJLRATEN STIGER MED OP TIL 50% VED MULTITASKING**

4 TEKNIKKER SOM STYRKER BRUGERTILFREDSHEDEN



**VÆR
POSITIV**



**ANERKEND
BRUGEREN**

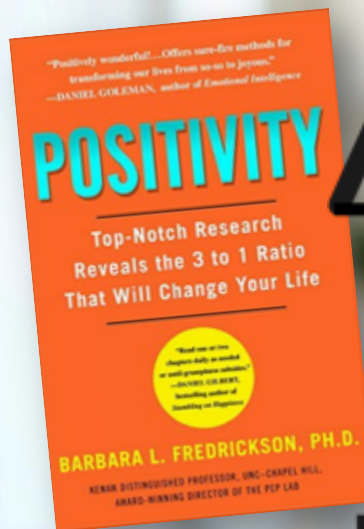


**SKAB
TRYGHED**



**PEAK-END
OPLEVELSEN**

VÆR POSITIV OVERFOR BRUGEREN



RATIO 3:1

- ✓ BRUG POSITIVE ORD OG VENDINGER
- ✓ ANERKEND BRUGEREN
- ✓ SKAB TRYGHED FOR BRUGEREN

ANERKEND BRUGEREN



**ANERKEND
BEHOV OG
FRUSTRATION**



**FIND
LØSNING**

FØLELSE \neq FAKTA

SKAB TRYGHED FOR BRUGEREN

DET ER KAPTAJN ERIKSEN
VI GØR KLAR TIL LANDING
VI HAR NOGET SIDEVIND OG
MIN HØJDEMÅLER **VIRKER IKKE**
MEN **JEG VIL PRØVE** AT LANDE
FLYET SÅ GODT JEG KAN

Jeg må jo prøve om jeg finde ud af det

Ej, nu går mit system ned igen

Vi har altid problemer med vores systemer

Hov, det var underligt

Det virker fint her hos mig!

Møgsystem

Jeg er slet ikke sikker

Jeg aner slet ikke hvad der er sket

Ham der har sagen er på kursus

PEAK-END-RULE I IT-SUPPORT



PEAK

END

TAK FOR I DAG 😊

Optagede samtaler
IT-support handler (også) om følelser
Brugernes primære ønsker
Årsager til utilfredshed
4 typiske årsager til misforståelser
4 teknikker som styrker brugertilfredsheden

Brian Vang

+45 6130 7817

vang@dialogplus.dk

<https://www.linkedin.com/in/brianvang/>

