



# Husk – din kunde skal behandles som en konge!

Peopleteam webinar



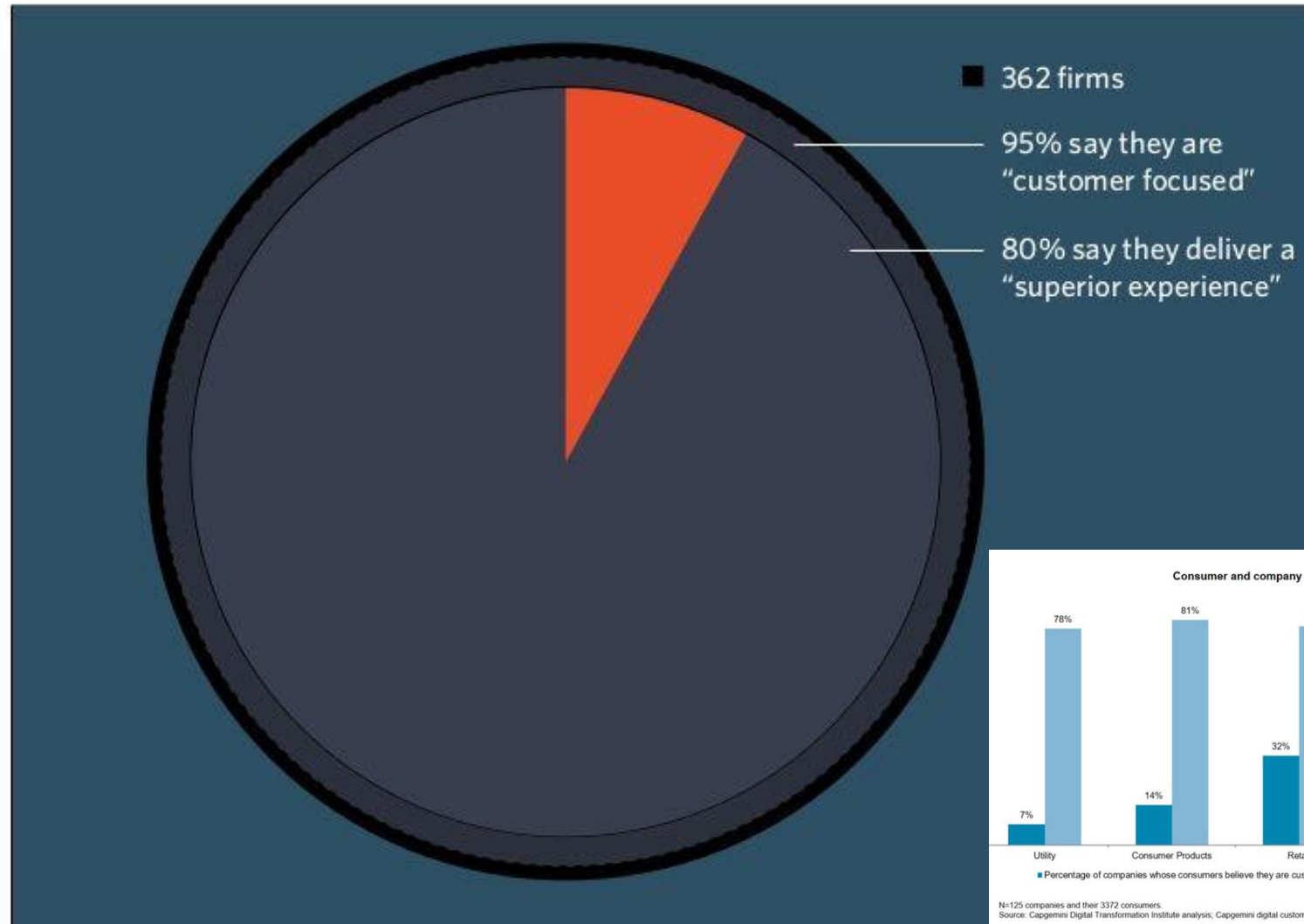
Anders Rønnebech Jensen og Johnny Jensen



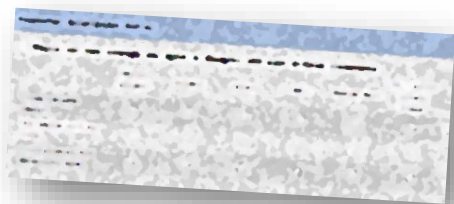
## Agenda

- Vi tror, vi giver god kundeservice...
- Top 3 kundeservice-fejl?
- Det er lettere at sælge til eksisterende kunder, så hold fast i dem!
- Sådan forbedrer du kundeservicen radikalt med det samme

# ”Thumbs up”, hvis du synes, at:



# Hvad tror I, kunderne ønsker?



## Hjerte

- Rar kommunikation, hjælpsom, venlig, smil, høflighed, bedre aflæsning af kunden via tlf., wow-oplevelse.

## Hoved

- Teknisk viden, få et rationelt svar, højt fagligt niveau, saglig kommunikation, information, tydeligere kommunikation ift. faglighed.

## Krop

- Mere handlekraft, hurtigere løsninger, øget tilgængelighed, stabil leverance, kortere ventetid, hurtigere responstid, mere automatisering, nem og hurtig kontakt, hurtigere servicebesøg, IVR.

## Generelt

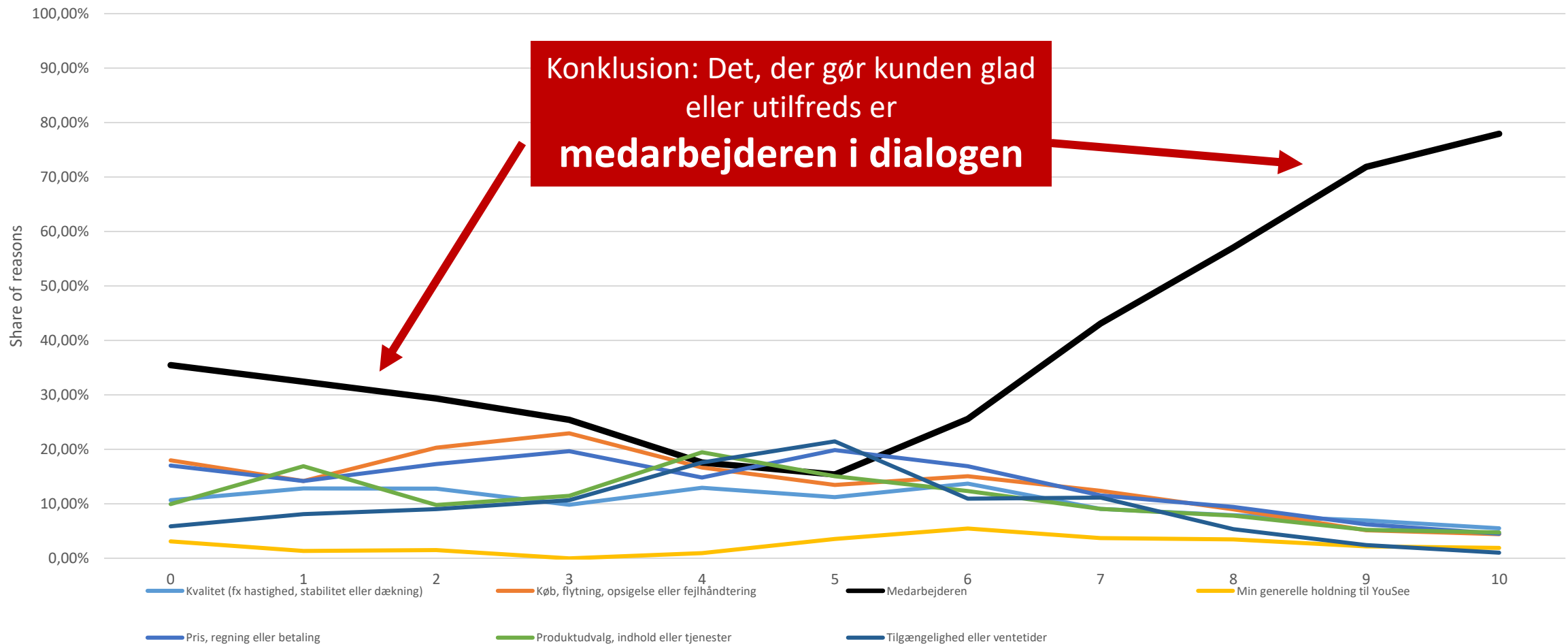
- Øget kvalitet, mere skræddersyede løsninger, gør lidt ekstra.

# Hvilket af følgende har du oplevet...



# Hvordan synes kunderne, at vi behandler dem?

Kundedialoger og årsag til glade eller frustrerede kunder



# Forbedring af kundeservicen

## 6 gode råd til at forbedre din kundeservice

Det vigtigste man kan opnå med kundeservice er at være lyshørt og lyst til at dele oplevelsen.

Mangler: metode

## 5 måder din restaurant kan skabe god service på : Kjellerup

God kundeservice er ekstremt essentielt for, at en restaurant skaber succes – men altid søger efter måder, hvorpå du kan forbedre både mad og service. ... Har du en restaurant, der sikrer konsistent, god kundeservice på din restaurant, ...

... sikrer konsistent, god kundeservice på din restaurant, ...

## Kundekommunikation | 7 råd til bedre kundeservice

1. nov. 2018 - En bedre kommunikation er en bedre kundeservice, og det kan ses på salget ... eller ubevidst allerede gør brug af nogle af disse metoder i dag.

## 5 måder at forbedre din kundeservice på - LinkedIn

29. aug. 2017 - Det kan gøres på flere måder, og nedenfor har jeg beskrevet 5 metoder, som kan udvikle og understøtte en kundeorienteret contact center ...

## Kundekommunikation | 7 råd til bedre kundeservice

1. nov. 2018 - En bedre kommunikation er en bedre kundeservice, og det kan ses på salget ... eller ubevidst allerede gør brug af nogle af disse metoder i dag.

## God kundeservice! - Firmafon

En unik mulighed for en objektiv måling af din kundeservice. Kundeserviceawarde Men kundeservice kan altid forbedres. Og måske trænger du til at ...

## Hvordan man leverer exceptionel kundesupport: 5 tips fra ...

22. feb. 2019 - Eller måske tillader din kundeservice, at brugere bekvemt forbinder med din ... der søger at nå dig, så de kan vælge den metode, der passer dem bedst. ... Så snart PX henvendte sig til Ciklum for at forbedre sine evner mht.

## Metode - Award

En unik mulighed for en objektiv måling af din kundeservice. Kundeserviceawarde Men kundeservice kan altid forbedres. Og måske trænger du til at ...

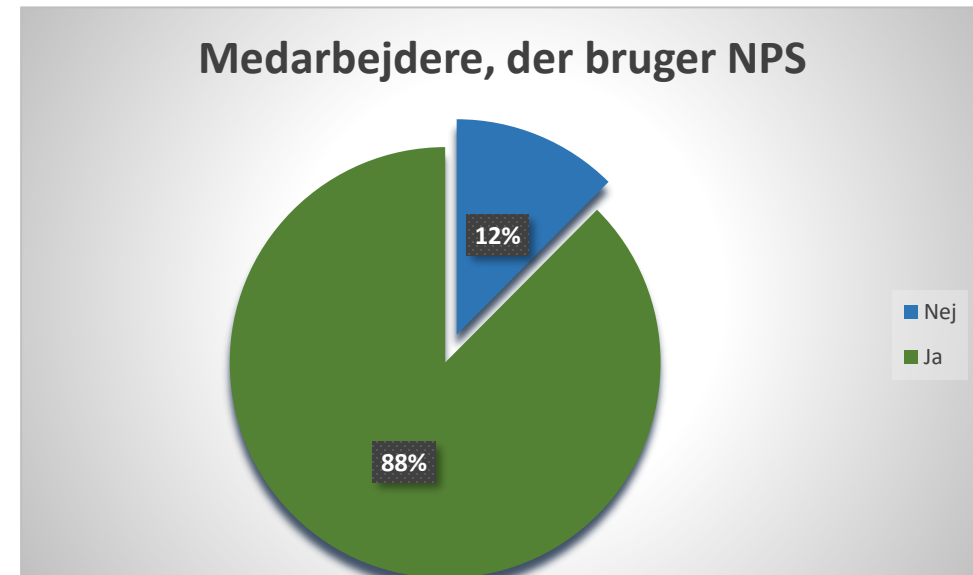
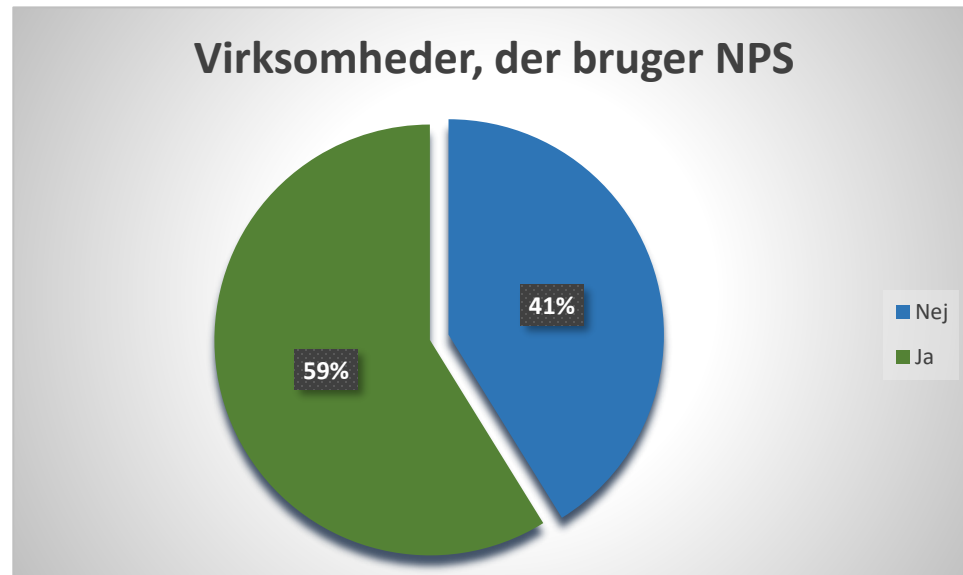
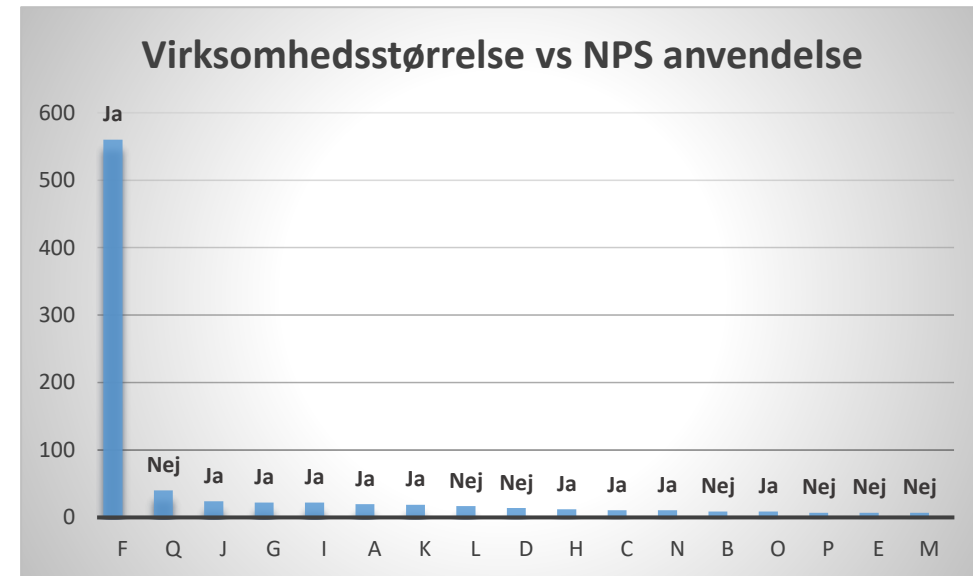
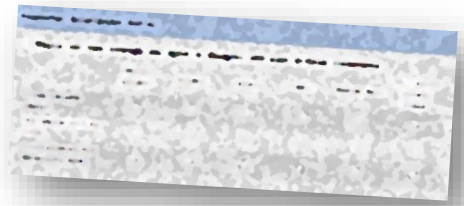
## 5 måder mærkes på ...

## 5 måder, hvorpå du kan forbedre din kundeservice - Microsoft

1. maj 2018 - Når du styrker relationerne til virksomhedens kunder, kan det styrke din virksomhed. Prøv disse fem metoder til at forbedre din kundeservice.



# Hvem bruger NPS?





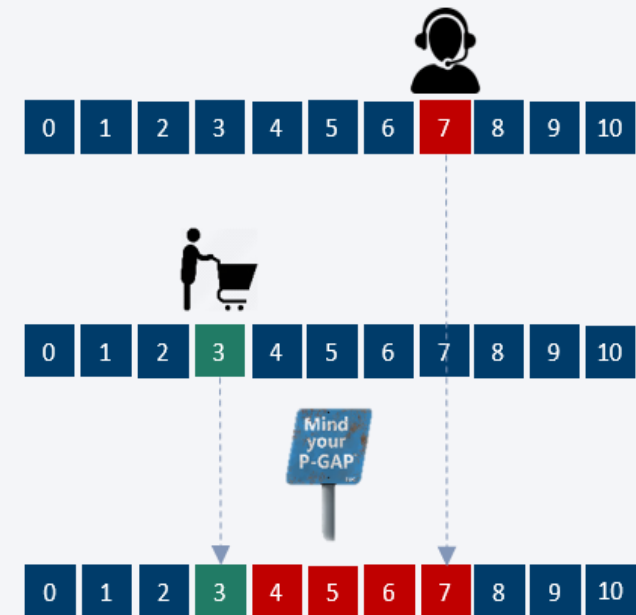
# Hvad er P-GAP for en størrelse og hvordan måler man det

P-GAP gør dine medarbejdere bevidst om kunden og deres egne blinde vinkler

## The Perception Gap method

### How to measure Perception Gap

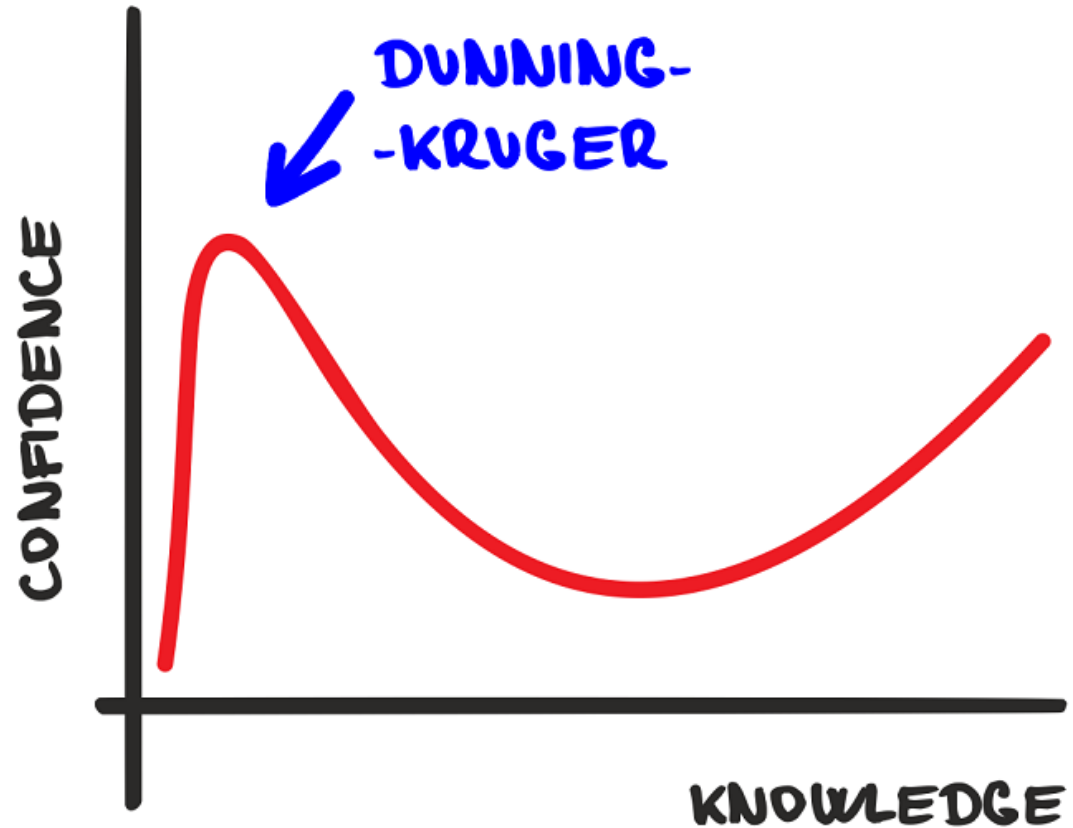
- 1** **Medarbejder vurderer sig selv**  
*Medarbejder bliver bedt om at vurdere kundens følelse efter samtalen - og i hvor høj grad kunden vil anbefale virksomheden til andre.*
- 2** **Kundeundersøgelse**  
*Kunden bliver spurgt om i hvor høj grad han/hun vil anbefale virksomheden til andre.*
- 3** **Perception Gap**  
*Afstanden mellem de to tal kaldes "perception gap, og indikerer, hvor godt medarbejderen forstår kunden.*



P-GAP har flere anvendelser end low performance HD løft

The logo consists of the text "P-GAP" in a bold, blue, sans-serif font. The letter "P" is significantly larger than the other letters and has a vertical bar extending downwards from its base.The logo features the "P-GAP" text in blue, with the word "TRAINER" in a smaller, blue, italicized sans-serif font positioned directly below it.The logo features the "P-GAP" text in blue, with the word "CHAMPIONSHIP" in a smaller, blue, italicized sans-serif font positioned directly below it.The logo features the "P-GAP" text in blue, with the word "RECRUITING" in a smaller, blue, italicized sans-serif font positioned directly below it.

# Empati og Dunning-Kruger effekten

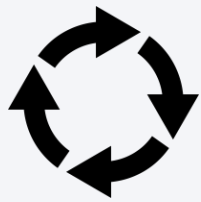


*"Den som ingenting ved tvivler aldrig"*

# P-GAP Trainer er et læringsværktøj der skaber indsigt

P-GAP Trainer er et værktøj der med fordel kan bruges på "low performere"

## Perception Gap training tool



### The four week program

Monthly cycle of training for employees with too much heavy detractor (2 ½ hours pr. employee)

1. Gap Identification
2. Gap Reasons
3. Gap Closure
4. Gap Evaluation

P-Gap measurement  
Coach feedback  
Coaching on phone  
P-Gap measurement

## How to measure Perception Gap

1

### Medarbejder vurderer sig selv

Medarbejder vurderer kundens følelse - og i hvor høj grad kunden vil anbefale virksomheden til andre.

2

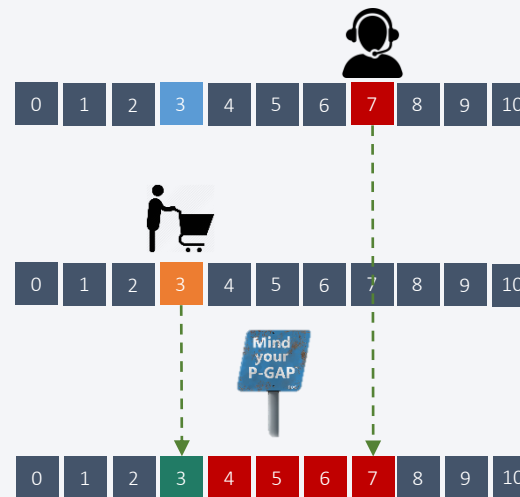
### Kundeundersøgelse

Kunden bliver spurgt om i hvor høj grad han/hun vil anbefale virksomheden til andre.

3

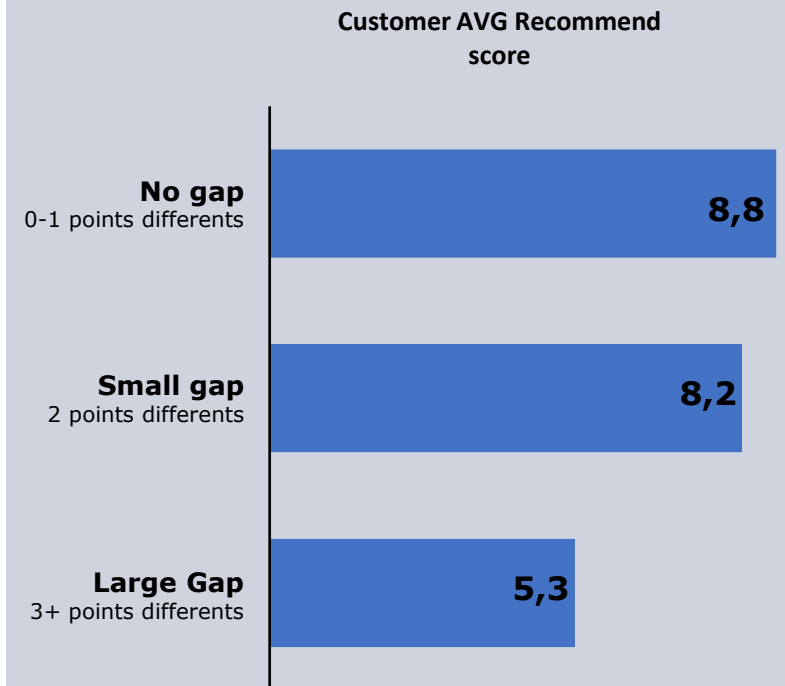
### Perception Gap

Afstanden mellem de to tal kaldes "P-GAP, og indikerer, hvor godt medarbejderen forstår kunden.



## Large P-GAP = low recommendation

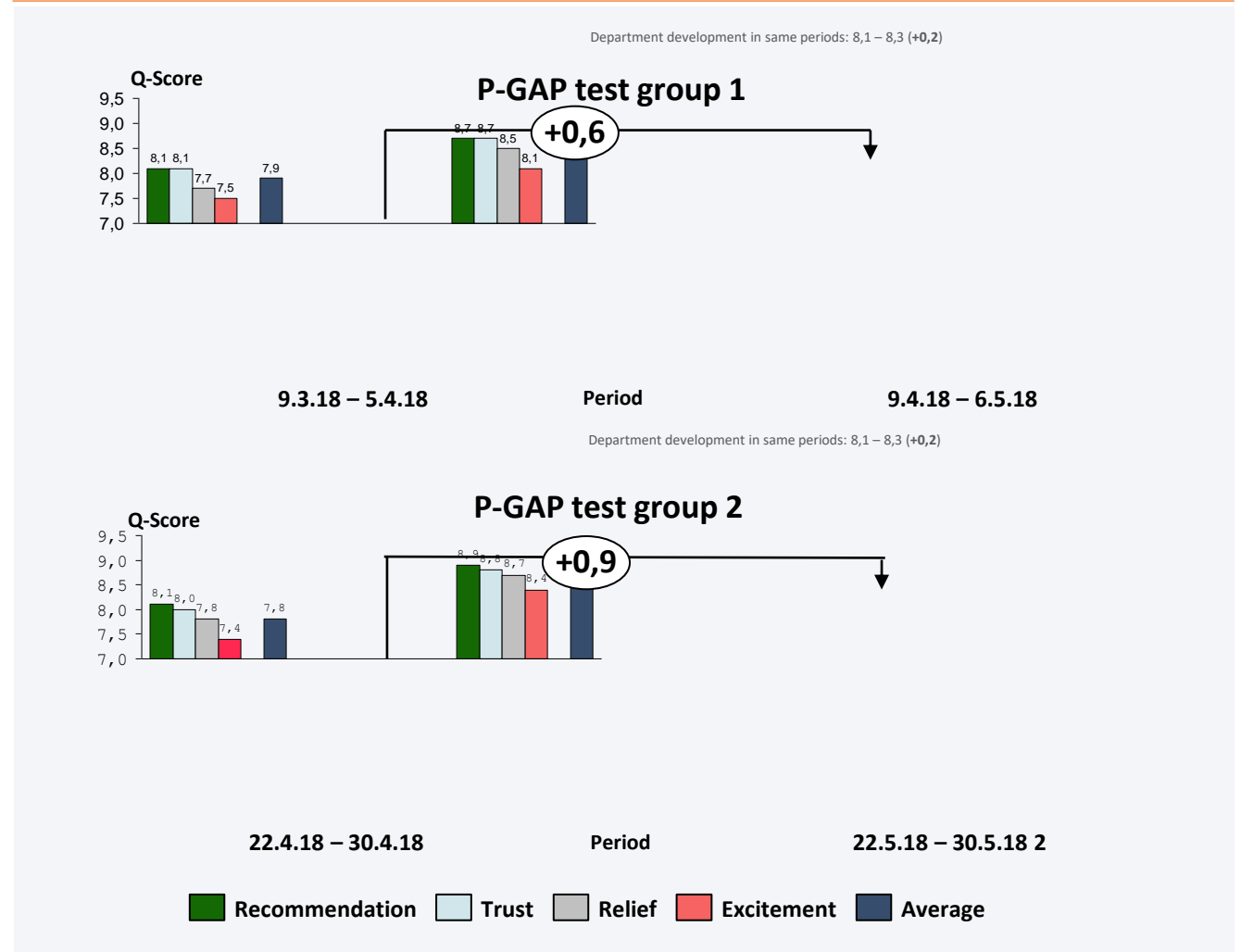
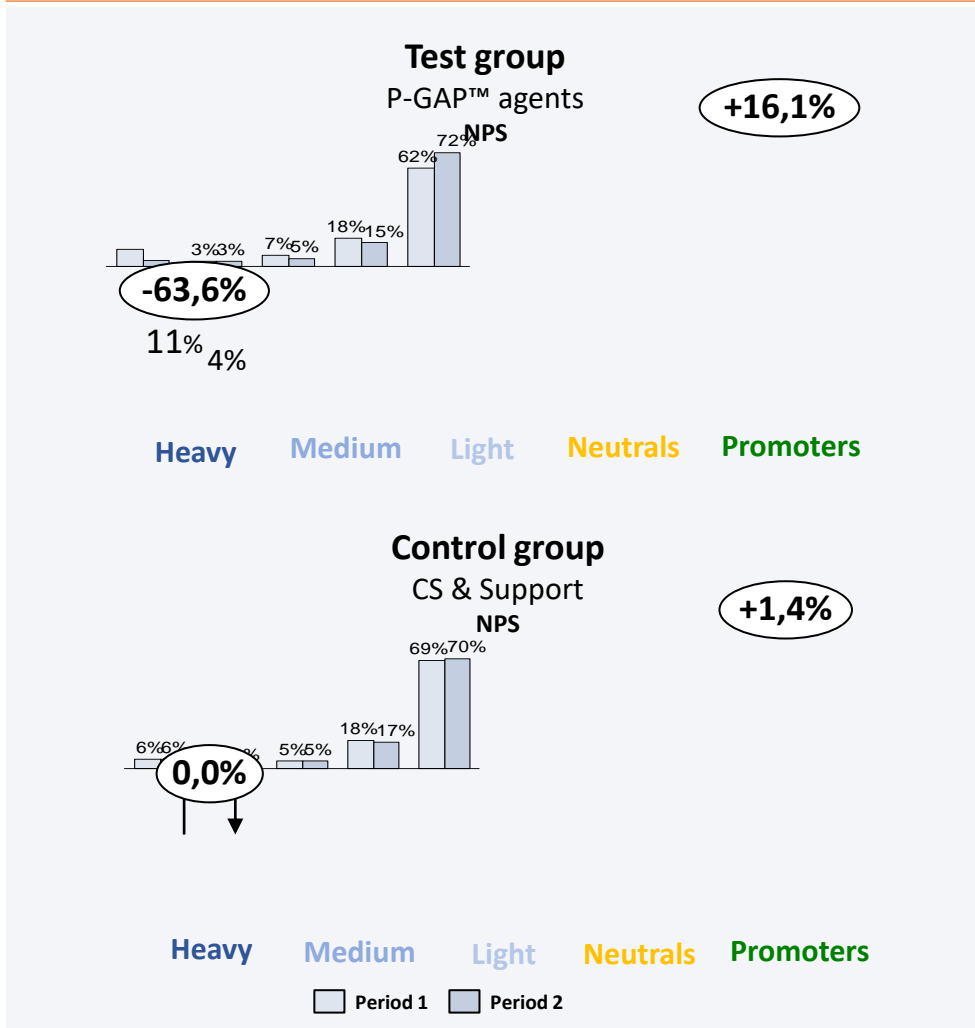
Effect of Perception Gap



# P-GAP trainer test på 20 low performere på Heavy Detraction

Our P-GAP test group has reduced heavy detraction significantly

...Communicating the right emotions™ to our customers



# Hvad kan du selv gøre i dag?

1. Spot den frustrerede kunde (de bliver stille)
2. Når de bliver stille: Spørg ind – og LYT.
3. Tag deres synspunkter alvorlige – måske er der noget om snakken
4. Sælg ikke til en frustreret kunde – forsøg kun at gøre dem glade
5. Hellere imødekomme frustration end at holde fast

**Husk – din kunde  
skal behandles  
som en konge!**



## Lavpraktisk:

1. Lyt til en samtale
2. Spørg "Hvis jeg var kunde, hvordan ville jeg så opleve dialogen?"
3. Tænk "Hvad skulle jeg have sagt, hvis kunden skulle have oplevet dialogen bedre?"

# Kontakt



Johnny Jensen  
+45 93 98 98 83  
[johnny@peopleteam.dk](mailto:johnny@peopleteam.dk)



Anders Rønnebech Jensen  
+45 22 77 37 00  
[andr@fullrate.dk](mailto:andr@fullrate.dk)

Peopleteam  
[www.peopleteam.dk](http://www.peopleteam.dk)  
info@peopleteam.dk  
Salg: +45 42 75 44 14  
Uddannelse: +45 93 98 98 83





THANK YOU  
FRONTLINERS!

