

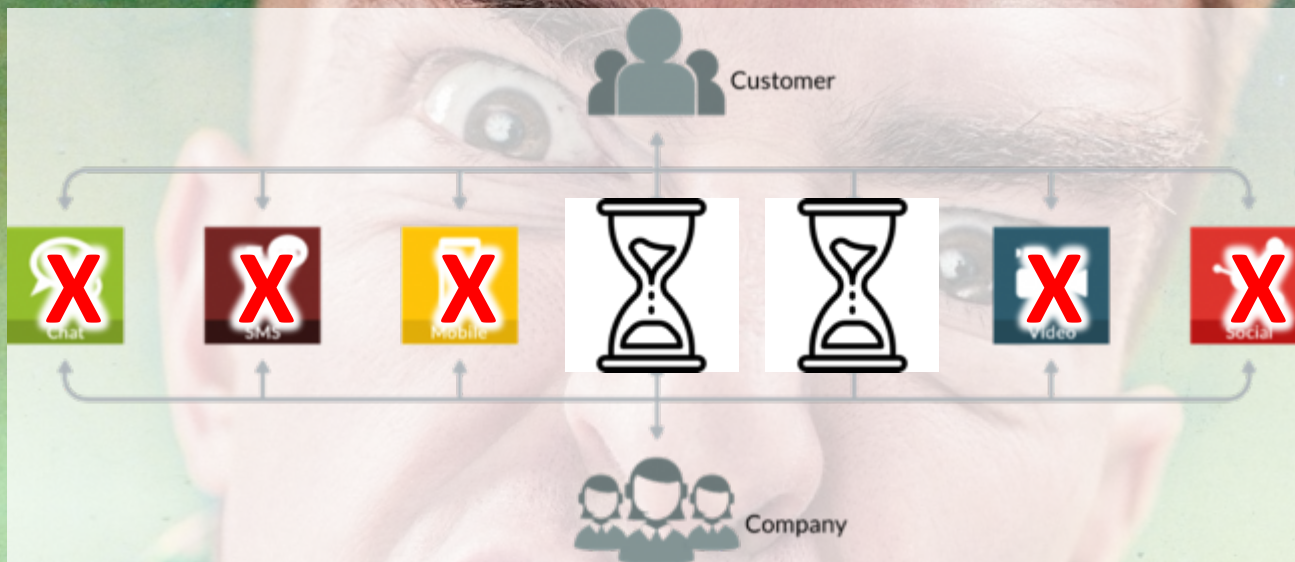
# Sådan fucker du serviceoplevelsen fuldstændigt op!



**Brian Vang**  
**DIALOG+**



# SÅDAN FUCKER DU SERVICEOPLEVELSEN OP



**Upræcis og tvetydig**

**Anerkender ikke**

**Passiv uden styring**

**Skaber utryghed**

**Forstår ikke kunden**

**Fremhæver problemer**

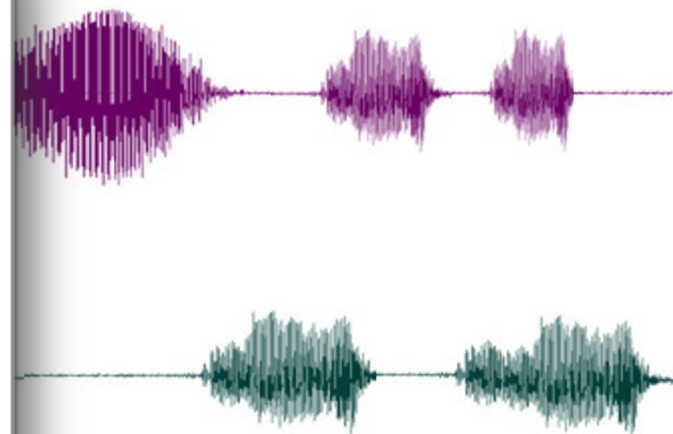
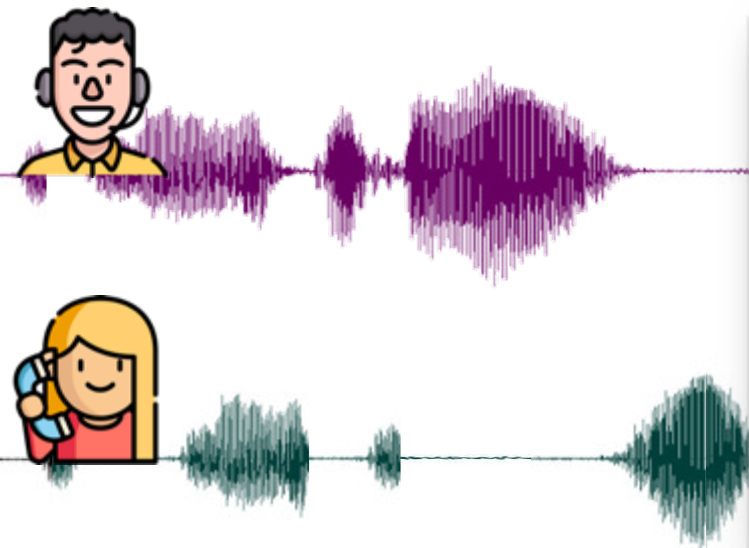
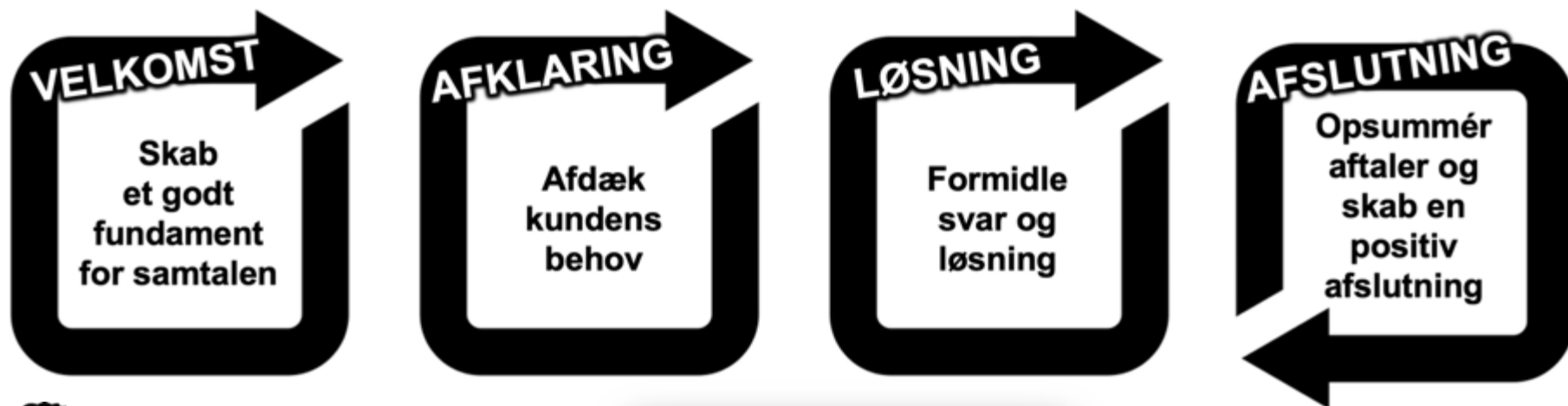
**Monoton stemme**

**Viderestiller (koldt)**





# DET AFGØRENDE KUNDEMØDE



# HVAD FORVENTER DINE KUNDER ?



**Forstå problemet  
og find løsning**



**Gode  
serviceevner**



# 8 TYPISKE ÅRSAGER TIL UTILFREDSHED

**LOD SOM OM  
DET VAR MIN FEJL**

**24%**

**VIRKEDE  
UINTERESSERET**

**47%**

**LYTTEDE IKKE TIL  
HVAD JEG SAGDE**

**38%**

**VAR  
UHØFLIG**

**28%**

**VAR ARROGANT  
ELLER FLABET**

**37%**

**ANERKENDTE IKKE  
MIT PROBLEM**

**31%**

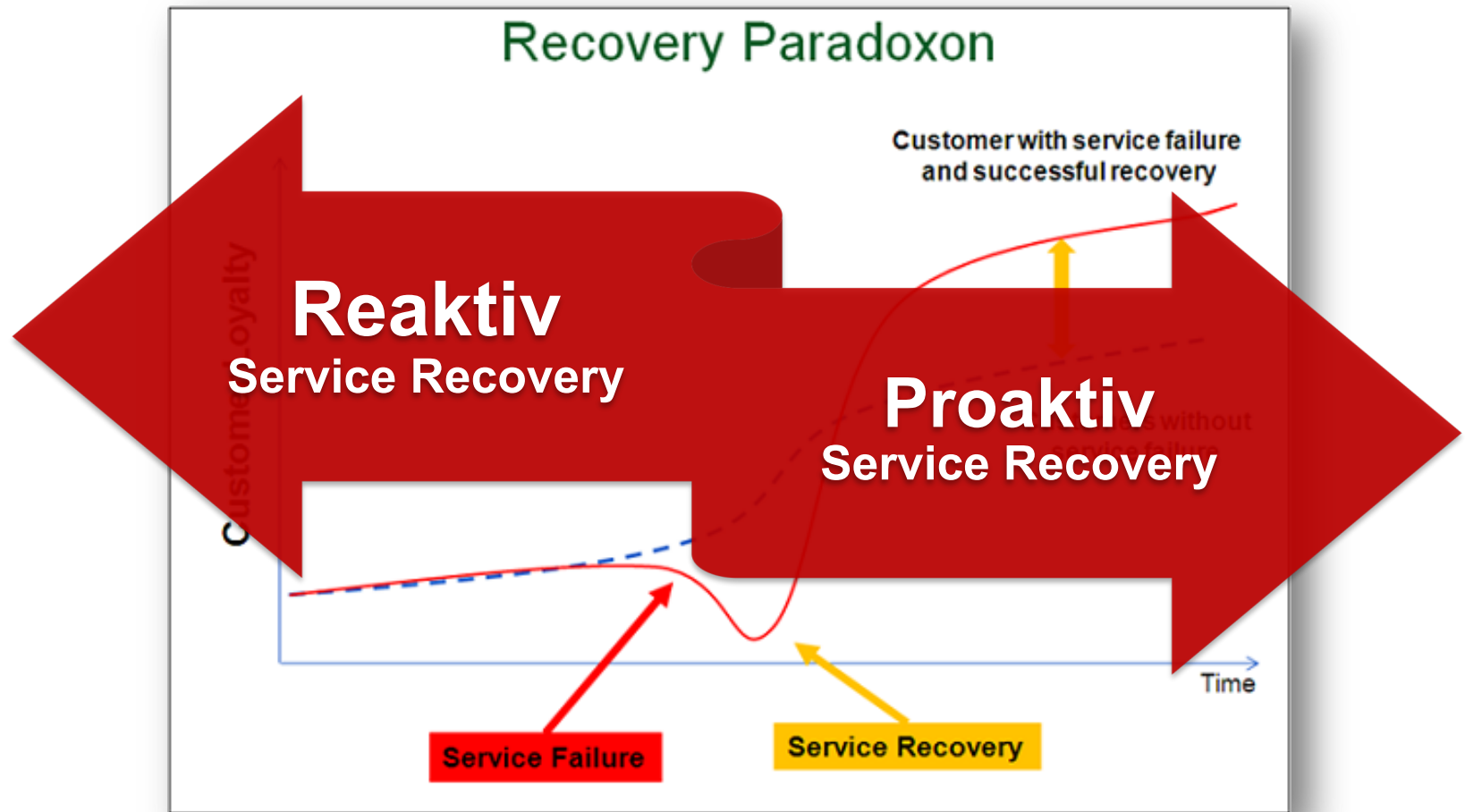
**FRALAGDE  
SIG ANSVAR**

**35%**

**TALTE NED  
TIL MIG**

**36%**

# GØR JER UMAGE NÅR I LAVER FEJL





# KUNDEN KAN IKKE LIDE AT GENTAGE SIG SELV



**42%** af alle kunder mener,  
at det mest frustrerende ved kundeservice er,  
når de skal forklare sig igen til flere medarbejdere

Understanding Customers (Ruby Newell Legner). <http://www.clicksoftware.com/state-of-customer-service-infographic-field-service.htm>



# TIPS TIL BEDRE KUNDEDIALOGER



# NÆRVÆR, OPMÆRKSOMHED OG INTERESSE



# FOKUS I KONTAKTEN MED KUNDEN



H

\*

\*

\*

\*

V

\*

\*



# MATCH KUNDEN



# UNDGÅ MISFORSTÅELSER



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?**

**SÅ SENDER HAN DEN  
TIL HENDE?**

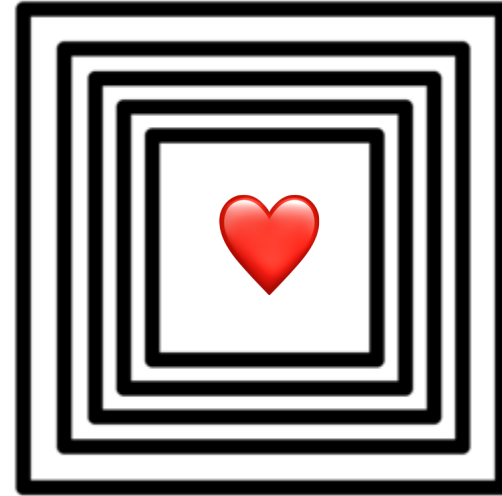
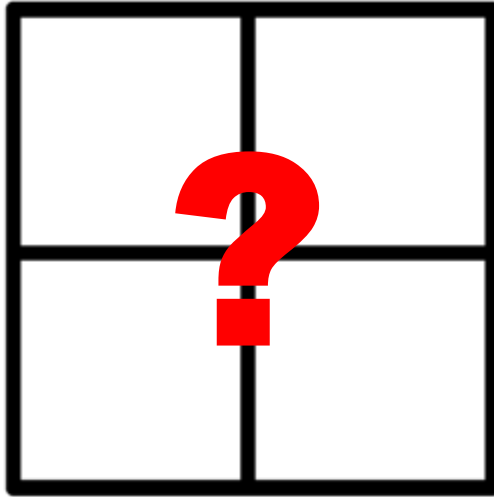
**JAMEN VI KIGGER  
SNART PÅ DET?**



# UNDGÅ MISFORSTÅELSER



# Fire firkanter i en firkant



**'Tegn et rødt hjerte i den midterste firkant'**





# FÅ STYR PÅ STAMDATA

- ✓ **Navne**
- ✓ **Person nr.**
- ✓ **Adresser**
- ✓ **Telefon nr.**
- ✓ **E-mail**
- ✓ **Sags nr.**
- ✓ **Datoer**
- ✓ **Tidspunkter**

**HUSK  
VERIFICERING**

**'I ringede jo aldrig til mig som I lovede'.**

**'Hvorfor har I ikke sendt det brev som vi aftalte'.**

**'Jeg har ikke modtaget bekræftelse af vores aftale på e-mail'.**

**MNP**

**500 29 12**

**DPE**

**44**

**NMB**

**529 12**

**DBE**

**49**



# POSITIV PÅVIRKNING AF KUNDER



**VÆR  
POSITIV &  
PROAKTIV**



**ANERKEND**



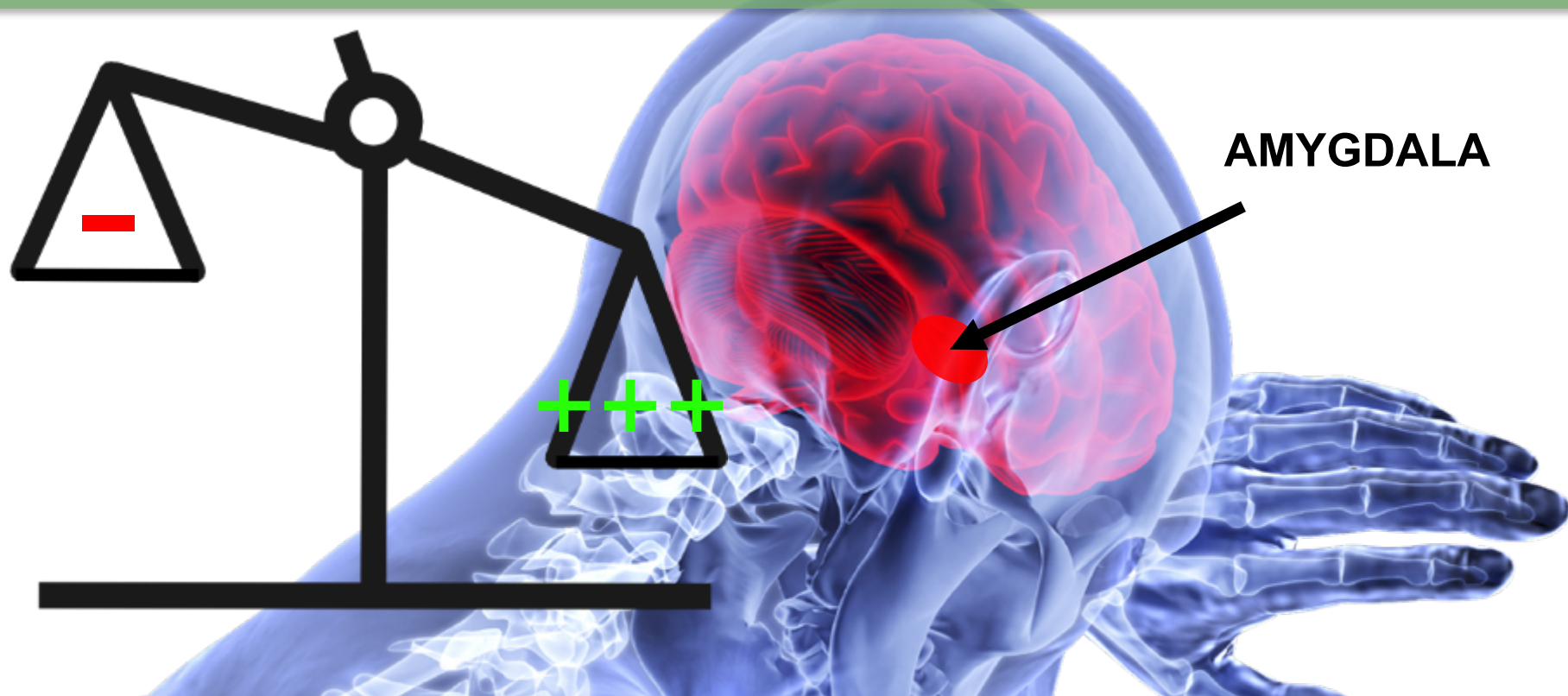
**SKAB  
TRYGHED**



**PEAK-END  
RULE**

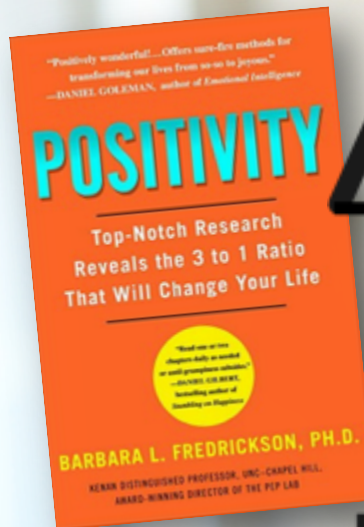


# DEN NEGATIVE PRÆGNING



1. Kunderne er **mere opmærksomme** på - end +
2. Kunderne **reagerer følelsesmæssigt hurtigere** på - end +
3. Kunderne **rammes hårdere** af - end +
4. Uklarhed eller tvetydigt medfører ofte **negativ tolkning**

# VÆR POSITIV OG PROAKTIV



RATIO 3:1

- ✓ BRUG POSITIVE ORD OG VENDINGER
- ✓ VÆR PROAKTIV
- ✓ ANERKEND KUNDEN
- ✓ SKAB TRYGHED FOR KUNDEN



# PROAKTIVITET

Dato: tirsdag den 20. jan 2020 kl. 11:37

Til: Brian Vang <vang@dialogplus.dk>

Emne: SV: Stark Frederikssund Håndklædevarmer

Hej Brian.

Det vil Jeg rigtig gerne.

**Next step?**

Men jeg kan ikke bestille det hjem før du har en konto hvor vi har sat penge ind.

Med Venlig Hilsen

Stark medarbejder

Sælger



Sammen bygger vi professionelt



Tlf: \$homePhone | Direkte: +45 8252 1422 | Mobil: | Fax: +45 4731 1480 | mail: [sm.frederikssund@stark.dk](mailto:sm.frederikssund@stark.dk)

Stark DK | Frederikssund | Askelundsvej 3 | 3600 Frederikssund, Denmark | Følg STARK på:   





# ANERKEND KUNDEN



**ANERKEND  
BEHOV OG  
FRUSTRATION**



**FIND  
LØSNING**

**FØLELSE**



**FAKTA**

**ANERKENDTE IKKE  
MIT PROBLEM**

**31%**

# COCKPIT TESTEN



**'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....'**



# UTRYGHED MED COCKPIT TESTEN

*‘Vi har desværre nogle gamle slidte IT-systemer’*

*‘Hov, jeg aner simpelthen ikke hvad der er sket hér’*



*‘Der burde være nogen på lager, men vores lagerstatus er jo meget ofte helt forkert’*

*‘Vi har rigtig mange syge for tiden pga. stress, så jeg har ingen anelse om, hvor langt din sag er nået’*

*‘Det er faktisk ikke kun dig som har modtaget en faktura med et forkert beløb – det er alle vores kunder’*



# TRYGHED MED COCKPIT TESTEN

*Jeg vil selvfølgelig undersøge hvad der er sket, så du kan få en ordentlig forklaring.*



*'Jeg vil gerne være 100% sikker' (GRUNDIGHED)*

*'Jeg gør det med det samme' (HANDLING)*

*'Skal vi lige kigge på det sammen' (FÆLLESSKAB)*

*'Jeg har talt med en ekspert på området, og han bekræfter at fejlen er fundet og rettet nu' (BEKRÆFTELSE)*

# PEAK-END-RULE I KUNDEKONTAKTEN







# TAK FOR I DAG





# DIALOG+

performerwiz  
ONLINE SOFT SKILL TRAINING

**Serviceskolen.dk**

**Brian Vang**

**+45 6130 7817**

[vang@dialogplus.dk](mailto:vang@dialogplus.dk)

[www.dialogplus.dk](http://www.dialogplus.dk)

Kirke Værløsevej 16

3500 Værløse

CVR: 3460 6366

Linked  [Brian Vang](#)

Linked  [Dialog+](#)

