KUNDEBETJENING HANDLER OM HVORDAN VI SERVICERER VORES KUNDER.

Hvilken oplevelse giver du? Hvad spørger du kunden om? Er du opmærksom på kunden? For at definere kundebetjening kan vi starte med at vende ordene om: Det må være måden hvorpå du betjener dine kunder. Men det ville nok være for nemt?

Kundebetjening handler om, hvordan din kundes oplevelse er med dig i butikken, på restauranten eller hvor du arbejder indenfor service.

Jeg vil gerne dele min opskrift til den gode kundebetjening med dig.

DEN GODE KUNDEBETJENING

Jeg bliver nød til at dele den bedste definition af kundebetjening jeg har hørt:

“Customer service is like making love: It takes only a minute – or two – to get the general concept, but you can gainfully invest a lifetime in mastering the details. (And you will never get the full picture if you only practice when you are by yourself.)”

Kundbetjening og kundeservice er en kunstform, og det kræver virkelig at man træner og prøver – og arbejder med sin måde at servicere på.

Så jeg har en god nyhed og en dårlig nyhed. Den gode nyhed er, at det faktisk er ret nemt at levere bedre end gennemsnittet – for generelt set er vi ikke særlig gode. Den dårlige nyhed er dog, at det vil kræve meget træning – og trylleformularen findes desværre ikke. Jeg er dog sikker på, at hvis du læser med her, så vil du allerede være godt på vej.

3 TING DER GØR AT DU GIVER EN GOD KUNDEBETJENING

Jeg vil gerne dele med dig, hvilke 3 ting jeg ser, der giver en god kundebetjening. Personen:

1. Oprigtigt interesseret i at lytte og forstå kunden
2. Fornemmer kunden og er rettidig i sin ageren
3. Kompetent og hurtig probemløsning

Jeg vil rigtig gerne uddybe dem for dig.

OPRIGTIG INTERESSERET I AT LYTTE OG FORSTÅ KUNDEN

Interesse – ja hvis man skulle bruge et stærkere ord, så ville det være passioneret. Jeg er sikker på vi alle kan relatere sig til det. Forestil dig følgende situation:

Du er nede og skal købe en ny dims. I butikken kigger du efter en medarbejder, du finder personen og går nu over til ham og spørger ham om dimsen. Tænk nu over hvilke af 2 scenarier du oftest oplever:

1. Du føler at du forstyrrer personen i det han laver.
2. Personen vender sig straks mod dig, og hjælper dig.

Jeg kan fortælle dig, at når jeg spørger folk når jeg afhholder [kundeservice kurser](http://sesamsesam.dk/kundeservice-kursus-koebenhavn/), så svarer langt hovedparten at de føler de forstyrrer personen. Se det er et problem – og er ikke oprigtig interesse.

Oprigtig interesse er, at personen allerede har spurgt dig, inden du tænker at spørge ham. Han ser dig straks i butikken. Hilser. Spørger dig hvad han kan gøre for dig – på den helt rigtige, forstående måde.

Og nu begynder han så at lytte. For han vil virkelig gerne forstå dig. Han stiller gerne et par spørgsmål, indtil han er helt sikker på at dimsen nu er et væggeur. For så ved han hvilken løsning han har til dig. Sådan er oprigtig interreseret kundebetjening.

KUNDEBETJENING: FORNEMMER KUNDEN OG ER RETTIDIG I SIN AGEREN

De rigtig gode kundeservice medarbejdere fornemmer kunden. Det er hverken fordi du skal være clayiant eller andet – men oftest så når man har en rigtig god kundeoplevelse, så beskriver man personen der betjente dig som en person “der forstod mig” og vi “svingede bare godt sammen”.

Fornemmelse og rettidig i sin ageren som servicemedarbejder står mig klarest, når jeg er på restaurant. Der er virkelig stor forskel mellem top og bund. Du har sikkert også været ude og spise, og oplevet disse 2 scenarier:

1. Maden kom alt for hurtigt
2. Maden kom alt for langsomt

Men forhåbentligt også nr. 3. maden kom på det perfekte tidspunkt.

Måden man kan fornemme og være retiddig i sin ageren er, ved at kommunikere med gæsten. Stil spørgsmål. Forstå hvad formålet med deres besøg er. Er de ude for at få 3 retter mad hurtigt, eller vil de rigtig hygge sig? Vil de have du fortæller meget om maden – eller lidt om maden? Det kræver ikke at du er synsk, men for at give en god kundebetjening, så spørg aktivt ind til kunden.

KUNDEBETJENING: KOMPETENT OG HURTIG PROBEMLØSNING

Vi laver alle fejl en gang i mellem. Indrømmet – det gør jeg også.

Hvis vi tænker på de 2 eksempler i butikken og på restauranten, så har de fleste prøvet at få noget forkert med hjem fra butikken eller at restauranten har glemt en ret. Det sker. Min oplevelser er, at kunderne har en rigtig god forståelse for det, så længe du bare har en kompetent og hurtig problemløsning. Fejl sker jo alle steder.

Når personen der er god til kundebetjening laver fejl, så gør hun:

1. Skynder sig at sige undskyld (ikke beklager! Undskyld)
2. Lytter og forstår kunden
3. Løser udfordringen (sender en ekstra ret og giver en kop kaffe)
4. Sørger for at melde det videre i virksomheden, så man kan lære af fejlen, så vi kan forhindre den sker fremover (her er det feedback til køkkenet)

Gør man det sådan. Så vil man faktisk opleve, at kunden er mere tilfreds end inden han oplevede fejlen. Hvis du i modgang kan løse kundens udfordring godt, så har du skabt meget tillid. Og det er stærkt. Selv har jeg skrevet lidt om hvad [Yousee kunne gøre, for netop at skabe et stærkere bånd når det går galt.](http://sesamsesam.dk/kundestorm-kundeservice/)

ER DU KLAR TIL AT GØRE DIN KUNDEBETJENING BEDRE?

Så nu skal du vel i gang med at give endnu bedre kundebetjening? Det handlede jo kun om at lytte og forstå kunden, være rettidig og når der opstår problemer, løse dem hurtigt og kompetent.

Husk dog også, at kundebetjening er din rejse – og det vil tage et helt liv at finde netop den måde du ønsker at gøre det på, og kan skabe de rigtig oplevelser. Og nå ja, så kan vi hjælpe dig lidt på vej, hvis du vil med på [kundeservice kursus i København](http://sesamsesam.dk/kundeservice-kursus-koebenhavn/)?