

KUNDESERVICE (ANSIKT TIL ANSIKT)

Ulike kundetyper

Kunder kan kategoriseres ut fra forskjellige kriterier: religion, alder, nasjonalitet, status, humør, motivasjon, etc.

Dette er de vanligste kriteriene:

1. Holdninger

Avhengig av holdningene kan en kunde være:

- Objektiv
- Vennlig
- Uhøflig
- Sjenert
- Pretensiøs
- Ubesluttet

KUNDE	BESKRIVELSE	NORMAL KONTAKT	VANSKELIG KONTAKT
OBJEKTIV	Bruker få ord Fokusert Gir nøyaktige data Vet hva de vil ha	Nøyaktige og velformulerte spørsmål	La dem snakke Gi nøyaktige svar og raske løsninger Gi tydelig idé om aktivitet
Vennlig	Snakker mye Smiler Vennlig Godtar løsninger	Riktige spørsmål bringer dem tilbake til emnet	Oppretthold initiativet Gi informasjonen raskt Unngå å falle inn i samtaleemnet ditt

Kunde	BESKRIVELSE	NORMAL KONTAKT	VANSKELIG KONTAKT
UHØFLIG	Shouts Demands from the beginning with bad manners	La dem lufte Ro deg ned Vis kontrasten ved å være hyggelig Vær hensynsfull, snakk med vennlighet	Få dem til å tenke etter Be dem om å roe seg ned Forklar målet ditt Tilby ekstra fordeler Press dem til å godta løsningen Gi navnet til overordnet hvis det er forespurt
SJENERT	Stille Utrygg	Mange spørsmål Tydelig Lukket	La ingenting være opp til dem Gi presise forklaringer

	Snakker ikke eller gjør det med lav stemme		Formidle sikkerhet og tålmodighet
--	--	--	-----------------------------------

KUNDE	BESKRIVELSE	NORMAL KONTAKT	VANSKELIG KONTAKT
PRETENSJØS	Vet alt Slutter ikke å snakke Godtar ikke forklaringer Pålegger kriteriene deres	La dem snakke og ikke motsi dem Lat som om løsningen kommer fra dem	Få dem til å tenke etter Spesifiser målet eller alternativet Gi dem det som er mulig Press dem til å godta løsningen
UBESLUTTSOM	Skjønner ikke hva jeg skal gjøre Utrygg Forvirret	Oppdag målet Gi kortfattet og tydelig informasjon	La ingenting være opp til dem Gi nøyaktige forklaringer (ikke detaljrike) Formidle sikkerhet og tålmodighet

2. Kundeegenskaper

De kan være flere og varierte, blant hvilke følgende skiller seg ut:

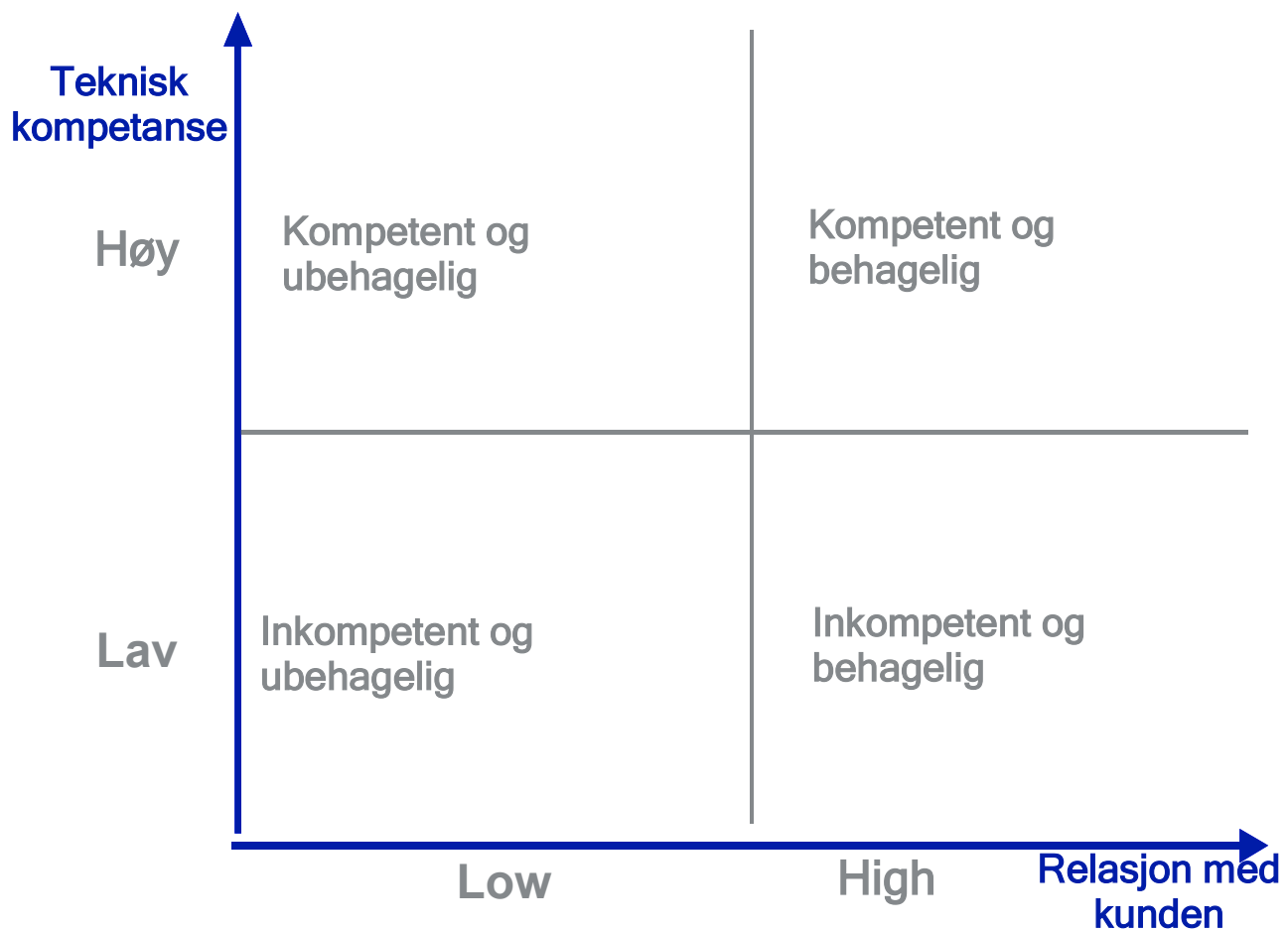
- Kulturelle egenskaper: vestlige, østlige osv.
- Familiegrupper
- Kundens alder
- Forretning / fritid
- Etc ...

GENERELLE RETNINGSLINJER FOR KUNDESERVICE

Interaksjonen med kunden avhenger av to variabler:

1. OPERASJONELL OG KUNNSKAP: Sett med prosedyrer, faser, virkemidler og teknisk kompetanse som vi bruker for å tilby kundeservice og / eller levere våre produkter.
2. FORHOLD TIL KUNDEN: Atferdene for å interagere med kunden hva vi sier og hvordan vi sier det, og generelt, hvilken type forhold som opprettholdes med dem.

Sammensetningen av disse to variablene gir opphav til følgende matrise:



De viktigste punktene innen kundeservice ifølge tabellene

Interaksjonen med kunden kan deles inn i 4 faser:

1. Mottak: Det er viktig å skape et tillitsklima; rask tilbakemelding, si hei, presentere deg selv, smile og være imøtekommende

2. Raskt løse problem: For dette må du lytte, spørre, være løsningsorientert og personanpasse løsningene til kunden.
3. Bekreftelse: Tydelig informasjon; informere interne og eksterne kunder og kolleger.
4. Å si farvel: det er viktig å være tilgjengelig selv når kunden reiser; fortsett å være interessert i oppholdet, tiltal dem med navn, si hei og smil.

Det finnes 3 viktige aspekter ved ansikt til ansikt kommunikasjon som er særlig viktige: fremtreden, verbal kommunikasjon og kroppsspråk.

1. Fremtreden; husk:
 - Foretaksidentitetstegn, farger, former, stil osv.
 - Uniformene eller arbeidsklær
2. Verbal kommunikasjon er viktig: stemmen, intonasjon, bruk av middels tone, ikke å rope, eller hviske, endre tone for å unngå overføring av monotoni, og det er viktig å tilpasse tonen til de forskjellige omstendighetene i samtalen. Ikke utelukke bokstaver eller ord; overdreven hastighet forårsaker angst og treghet gir kjedsomhet.

Det er viktig å unngå negativt språk. Eksempel på spørsmål og svar:

Finnes det plass?

Svar 1: Det er ikke noe problem (NEI)

Svar 2: Det er nok rom (JA)

Finnes det ikke noe tilgjengelig?

Nei, for øyeblikket er det ikke noe problem (NO)

For øyeblikket er det tilgjengelighet (JA).

Unngå overdreven kjennskap eller altfor dagligdags språk, som f eks: «hei, hva skjer?»

Bruke et profesjonelt/formelt språk og unngå språk vi bruker til daglig.

Vi må bruke et klart og presist ordforråd: For mange ord forårsaker forvirring og mistillit.

Bruk uttrykk som gjør setningene våre dynamiske: "Akkurat nå", "i dag", "snart".

Stillhet er en måte å vise kunden at vi lytter til.

Det er alltid positivt:

- Å stille spørsmål hvis du ikke er sikker på at du har forstått riktig
- Å ikke snakke for mye
- Å ikke fullføre kundens setninger
- Å ikke å avbryte
- Å bruke uttrykk som: "Ja, jeg forstår deg", "selvfølgelig", etc.

Vi må imidlertid unngå å forlate kunden uten å gi forklaringer: Å opprettholde en langvarig stillhet mens vi behandler spørringen, uten å forklare hva som blir gjort for å løse det, har en dårlig effekt.

Hva skal jeg gjøre for å kommunisere godt?

- Studer og møte samtalepartneren
- Vær oppmerksom på miljøet.
- Vær høflig og aldri miste kulen.
- Vær presis.
- Vær tydelig, konkret, bestemt og vær forberedt.
- Vite hvordan du skal reagere på uforutsette hendelser.
- Vær oppmerksom på hva som skjer i miljøet.

3. Kroppsspråk

Kroppsspråk kan være: øyekontakt, smil, armer og hender, og hode og overkropp.

Øyekontakt:

Når det ikke er øyekontakt, brytes kommunikasjonen. Det finnes flere typer av øyekontakt

- Varmt og direkte seende ("hva kan jeg gjøre for deg")
- Konsentrert blick (typen "Jeg hører deg", "Jeg forstår deg")
- Et flakkende blick ("du er den samme som alle andre besøkende, ikke mer")
- Trassig blick ("svar meg riktig fordi hvis ikke, kan jeg ikke gjøre jobben min")
- Kundene godtar bare fravær av øyekontakt når synet er rettet mot skjermen, en liste eller noe annet element som er nødvendig for å effektivt gjøre vårt arbeid.

Smil:

- Varmt smil (et lite, undertrykt smil)
- Åpent smil (brukt riktig forsterker det samarbeidsstilen)
- Tvungent smil (det er bedre å ikke smile)
- Trassig smil (innebærer en nedsettende og trassig stil)

Armene:

- Skjulte armer (overfører avstand, genererer mistillit)
- Armer krysset på brystkassen (overfører avstand, kjedsomhet og tretthet, og defensiv holdning)
- Armene krysset på bordet (formidler at det ikke er noe å gjøre)
- Armene er litt utstrakt på benken (dette er den ideelle situasjonen)

Hendene:

Den ideelle situasjonen er å holde dem litt åpne eller samlet, og det er alltid bedre å vise håndflaten enn ryggen.

Hodet:

Hodestøttet (overfører kjedsomhet, tretthet, mangel på motivasjon og uinteresse)

Hodet vendt (overfører rutine).

Hode oppreist:

- Det lar oss se direkte på den besøkende
- Smil til dem
- Hold den utmerkede stilen:

RETNINGSLINJENE FOR UTMERKET KOMMUNIKASJON ER:

- Smil.
- Se kunden i øynene.
- Gi en flott mottakelse.
- Riktig tone.
- Var høflig.
- Lytt og vis at du lytter.
- Unngå skravling.
- Tilpass dialogen.
- Få til en god avslutt.