

VECKANS COACHTIPS MED



KENTH ÅKERMAN
do CHANGE concrete



Veckans Coachtips #247, 13 sept 2016

Hur skapa vinnande service i en disruptiv värld.

På 60-talet hade vi en TV-kanal och kanske en svartvit tjock-TV. Sladdtelefonen stod på telefonbordet i hallen. Lanthandeln och de lokala handlarna fick våra pengar.

På 70-talet började köpcentrum byggas och bilen blev allt viktigare. Charterresan kunde bokas och friheten ökade. Konkurrensen om kunden hårdnade.

På 80-talet skulle kunden sättas i fokus. Kundvård blev ett begrepp, interaktion med kunden ökade. Säljande direktreklam i brevlådan försökte få oss att agera.

På 90-talet klev datorerna in på allvar i företagets affärer. Kundklubbar och lojalitetsprogram exploderade. Plastkortens tid var kommen och kunskap om kunden var central. Databasens era vara kommen.

På 00-talet kom internethandeln. Blev ett komplement till den fysiska handeln. Kundens makt ökar. Konkurrensen finns överallt. Sociala medier, Big Data och storebror ser dig. På riktigt.

På 10-talet är det förarlöst, nya affärsmodeller, disruptivt och digitalt.

2020 kommer, enligt Gartner Group, 85% av interaktionen med företag ske digitalt.

Kunderna har kunskap, försprång, höga förväntningar, vill ha snabbhet och ett "tryck på knappen".

*Vad blir då över till människan? Gäller det alla branscher?
Oavsett ställer detta ökade krav på servicemötet.*

Fyra ledord kommer bli ännu viktigare:

- **Tillgängligt**
- **Snabbt**
- **Enkelt**
- **Tryggt**

Inga nyheter precis, *eller hur?*

Företagets processer och rutiner blir basen i framgången, men attityd och beteende hos människorna kommer vara det avgörande.

Fokus på upplevelsen

Resultatet blir att det kommer bli ännu mer fokus på upplevelsen.

- Vilken roll kan ditt företag ta?
- Hur kan vi upplevas som unika?

För det kommer vara kundupplevelsen i fokus. Det kanske till och med **är bättre att inte vara unik, utan att istället upplevas som unik.**

Fokus blir: Dialogen i mötet. Upplevelsen i mötet. Kvaliteten i mötet.

Vi ger inte längre service. Vi ÄR service!

Tipset är från **Veckans Coachtips** med Kenth Åkerman.

www.kenthakerman.com - do CHANGE concrete.

Kopiera gärna och sprid så länge källan kvarstår.

(c) Kenth Åkerman, 2016