

10 TIPS - SERVICE

Från nonchalans till service i mästarklass!



Kenth Åkerman



*"Den enda säkra vägen till framgång är
att tillhandahålla mer och bättre service
än vad som förväntas av dig, oavsett
vilken din uppgift är."*

Og Mandino



© Copyright författaren och RB Publishing/Relationsbyggarna AB, www.relationsbyggarna.se
Detta verk är skyddat av lagen om upphovsrätt till litterära och konstnärliga verk.
Tryckeri: Princo ALFREDSSONS, Bollebygd 2009. Original: NALF, www.nalf.se

Första upplagan. ISBN 978-91-86439-00-2

10 TIPS - SERVICE

FRÅN NONCHALANS TILL SERVICE I MÄSTARKLASS!

Service - smaka på ordet. Vad får du för associationer? Service, servera, att tjäna - visst smyger sig en positiv känsla fram i det undermedvetna. Eller kanske det motsatta, en besk eftersmak och löfte om att aldrig mer besöka en viss butik eller anlita en speciell leverantör? Oavsett vilket, är service något som berör oss alla som kunder. Som privat konsument eller som professionell inköpare.

Du kanske också tänker på din egen roll som servicegivare, bra eller mindre bra, framgångsrik eller mindre framgångsrik. Oavsett vilket kan vi konstatera att service är något alla verksamheter och medarbetare blir bedömda för varje dag, varje timma, varje minut året om.

TVå enskilt viktiga faktorer för service i mästarclass är detaljer och kultur. De små sakerna, detaljerna som kunden inte tänker på förrän de är på plats. Och när de finns där kan kunden utbrista: "WOW - de tänkte på det också!" Motsatsen blir det när dem inte finns, de små sakerna som överträffar kundens förväntningar, då är det istället något som fattas i upplevelsen. Detaljerna kan handla om fakta och "hårda" saker, men allt som oftast är det känslor som väckts genom de mänskliga mötena. Den andra enskilt viktiga faktorn blir således verksamhetskulturen. De mjuka, mänskliga i mötet med alla medarbetare i alla kontakter. Hur du bemöter kunderna blir oftast viktigare än vad du gör för dem. Och det startar på insidan hos dig, samt på insidan i verksamheten och visar sig i handling när du möter kunden.

Denna lilla skrift vill ge dig inspiration och några tankar att glädja dina kunder och gäster med. I den fortsatta framställningen kallar jag din kund för gäst, för det anser jag att hon är nästan oavsett vilken verksamhet du arbetar inom.

Min förhoppning är att du ska kunna ta till dig några av de idéer som framförs, vänd och vrid på dem och applicera dem på din arbetsplats. Garanterat kommer du göra fler gäster glada och nöjda. Vilken också gör att de kommer tillbaka, om och om igen...

Kenth Åkerman

kenth@relationsbyggarna.se

01.

Leendets makt!

Lycka uttrycks på samma sätt över hela världen – med ett leende! Entertainer Victor Borges devis "Kortaste vägen mellan två människor är ett leende" kommer då väl till pass. Ett leende ger energi, både till dig och din omgivning.

Ditt ansiktsuttryck kan förändra dina känslor och upplevelser. Den franske fysiologen Israel Waynbaum menade redan 1906 att olika ansiktsuttryck påverkade blodtillförseln till hjärnan, vilket i sin tur kunde skapa positiva eller negativa känslor. Det hjärtliga leendet är unikt för människan och värmer vår omgivning. Prova själv att le mot någon annan, du får säkert ett leende tillbaka! Ett leende har som bekant en tendens att smitta...

- » Ta ögonkontakt med gästen. Du visar att du ser gästen.
- » Le! Det ger både dig och din gäst "gratis" energi.
- » Välkomna, tacka för köpet eller önska en "trevlig dag"!
- » Give them the Day!

Dagens första gäst ska mötas av samma engagemang och välkomnande som dagens sista.

Reflektera:

Att se på andra och se vad det gör är ett enkelt sätt att få nya perspektiv. Vilka företag anser du ger god service? Varför är de så bra? Skriv ned tre exempel. *Vad kan du lära av detta?*



"Relationer börjar och kan snabbt sluta i det personliga mötet med gästen."

02.

Ha kul! Visa glädje!

Det är tillåtet att ha kul på jobbet, kanske en förutsättning för att du verkligen ska göra en strålande insats. "Work made fun gets done!" säger amerikanen. Uppgifter som görs med glädje och motivation, genomförs också bra.

För att kunna visa glädje och göra ett gott jobb, måste du själv trivas och ha roligt. Leta efter anledningar att fira! Fira när målen nåtts! (Man behöver förstås inte "festa till det" varje gång!). En känsla av framgång föder sedan ny framgång. Håll reda på vad som framkallar känslan hos dig. Du och din kropp är en odelbar helhet och när du är pigg och glad talar oftast kroppen sitt tydliga språk. En upprätt och rakryggad hållning visar på självförtroende och stolthet. Försök hålla fast vid de vanor och beteende du har när du känner glädje och är framgångsrik. Har du kul är chansen stor att också gästen gläds och har roligt!

- » Ha kul varje dag!
- » Ha roligt, tillsammans med gäster och kollegor.
- » Fira dagens första gäst. Fira när du gjort någon glad.
- » Gå med säkra steg. Sträck på dig!

Ta vara på tillfället att ha kul och det finns många sätt att göra någon annan glad.

Reflektera:

Det är först när du når fram till kundens känslor som mötet med ditt företag blir en helhetsupplevelse som fastnar. Vad anser kunden om din verksamhets service? Vilken känsla väcker servicen och bemötandet från er? Finns undersökningar där ni frågat kunderna? *Vad tror ni själva?*



"Allting går, utom spädbarn!"

03.

Gör det enkelt för gästen!

Bjud på dig själv, visa omtanke om gästen! Spara inte på stegen. Tveka inte heller att visa dina varor, även för de som du tror redan känner till allt. Gästen kommer bli förvånad över hur mycket hjälp hon kan få av dig.

Att hålla vad du lovat är A och O för att gästen ska välja ditt företag i fortsättningen. Utfästelser i slogans, reklam och muntliga budskap ska infrias. Du måste också skapa en grundtrygghet genom att vara tillgänglig, ärlig och öppen mot gästen. Gästen vill känna igen sig och det ska gå snabbt, vara enkelt och bekvämt att göra affärer hos dig. Hjälp gästen att ha en oförglömlig upplevelse!

- » **Ta personliga initiativ!**
- » **Var steget före gästen**
- » **Visa våra varor villigt!**
- » **Förenkla för gästen!**

Gör livet enkelt och var tillgänglig på gästens villkor. *Ett extra steg kostar inget!*

Reflektera:

Det första mötet kan vara starten på en livslång kundrelation. Tar verksamheten kundservice på allvar? Ja eller nej. Fundera och diskutera sedan de bakomliggande orsakerna till svaret.



*"Om du inte bryr dig om dina gäster,
varför ska de då bry sig om dig?"*

O4.

Fråga, fråga, fråga...

Var lyhörd för gästens önskemål och lär känna din gäst! Genom kunskap om gästens behov, krav och förväntningar kan du ge bättre service. Var nyfiken, ta ett gästråd! Att fråga en gäst om dagen eller per vecka borde ligga i alla medarbetares ansvar.

Se varje möte med en gäst som ett tillfälle att lära. Uppmuntra återkoppling och tacka för de tips och råd du får. Väck gästens behov genom att fråga och lyssna. Ta din "sju kompisar" till hjälp; Vad? Var? När? Hur? Vem? Vilka? och Varför? Frågor som inleds med dessa ord kräver oftast ett mer utförligt svar och dialogen är igång. Och de mest intressanta svaren får du troligen *inte från de som lovordar ditt företag och din service...*

- » Ta ett "gästråd" varje dag!
- » Uppmuntra återkoppling från gästerna!
- » Använd din "sju kompisar"!
- » Skapa en dialog. Ge tid till varje gäst!

Det verkliga värdet i att fråga (och lyssna!) på gästerna får du när du upptäcker vad de inte tycker om eller gillar.

Reflektera:

Ständig förbättring är inte bara ett mantra utan en framgångsfaktor. Det går inte att stå still och fortfarande vara framgångsrik. Vad har ni gjort för att förbättra, för kunden självklara och enkla saker, den senaste månaden? Uppmuntras alla medarbetare och kunder att medverka i företagets utveckling?



"Vi kan bara lära, växa och förbättra om vi är villiga att ställa massor av frågor."

05.

Lyssna - utveckla relationer!

Oavsett vem som är dina gäster är de också människor. Om du arbetar med slutförbrukaren (privtpersonen) direkt eller har ett företag som kund. Var uppmärksam på de gäster som verkar söka kontakt!

Att lyssna och visa medkänsla är det absolut bästa sättet att hantera problem eller klagomål som gästen kan tänkas ha. Lyssna utan att avbryta, koncentrera dig på gästen, ta ögonkontakt. Bekräfta med ditt kroppspråk; ge stödsignaler genom att le, nicka instämmande eller var bara tyst. Försök samtidigt att lägga märke till det som inte sägs. Visa empati, förståelse för gästens situation. Det absolut bästa sättet att lyssna är att själva fråga gästen. Låt gästens röst bli hörd!

- » Se gästerna som människor.
- » Visa respekt!
- » Lyssna utan att avbryta!
- » Du finns till för gästens skull!
- » Bjud på dig själv!

Ställ dig på gästens sida. Inled inte med motargument och "pekpinnar"!

Reflektera:

Ärlighet och respekt är två av det viktigaste faktorerna kunderna nämner i mötet med sin leverantör. Vad är ärlighet för dig? Är det samma sak internt som i mötet med kunden? Hur ofta reflekterar du över ditt beteende och kunden reaktioner?



*"Att lyssna uppmärksam och verkligen ta in
vad andra menar innebär att man riskerar
att förändras av det man hör."*

Juanita Brown

06.

Coacha varandra!

Det handlar om att utmana, att hela tiden höja ribban för bättre kundservice och nöjdare gäster. Mät resultaten, kommunicera och förbättra! Uthållighet och rätt fokus hos alla medarbetare är nyckeln för att öka kundtrohet och lönsamhet.

Det handlar om att ge ovationer men också att själv ta recensioner på allvar. Att utmana dig själv och att ständigt bli bättre. Det personliga ledarskapet såväl som verksamhetsledning blir avgörande: Att leda sig själv. Att leda andra. Att leda kunden. Alla spelar roll – tillsammans gör vi skillnad!

- » Uppmuntra andra!
- » Hjälpa varandra!
- » Stötta varandra!
- » Tävla med dig själv!

Ge beröm och komplimanger till dina kollegor.
Ger du beröm får du beröm tillbaka!

Reflektera:

Stolta medarbetare presterar bättre. Uppmuntran och bekräftelse är ett givet verktyg. Attityden till din roll och till verksamheten sprider sig, antingen du vill eller inte, ut till era kunder. Hur kan ni skapa en bättre laganda i organisationen? Hur många gånger har du uppmuntrat eller "belönat" en kollega den senaste veckan? När blir nästa gång?



"En droppe droppad i livets älv, har ingen kraft till att flyta själv. Det ställs krav på varenda droppe, hjälp att hålla de andra oppe."

Tage Danielsson

07.

Se på ditt företag - från utsidan!

Jan Carlzon, legendarisk koncernchef på SAS, lär passande ha sagt "Excellent service handlar om att göra 1% bättre på 100 saker, inte 100% bättre på en sak". Det är lätt att bli hemmablind, att nöja sig med vad man har. Ständig förbättring är allas ansvar.

Se och lär av vinnarna i branschen; Vad kan du lära? Vad kan du göra bättre? Gör en lista med "bra" och "dåliga" saker. Varje dag? Varje vecka? Rätta till och förbättra! Gästen vill ha enkla processer. Se över och ta bort rutiner och regler som försvårar för gästen. Gå nya vägar till och från din arbetsplats, allt för att bryta ditt in-vanda mönster. Se på din arbetsplats med "kundglasögonen" på!

- » Bli kund och "gäst" på ditt eget företag!
- » Ring till din arbetsplats- hur svarar man?
- » Gå nya vägar varje dag!
- » Var stolt över din arbetsplats och dina kollegor!

Det är de små detaljerna, de små sakerna, som gör helheten - gästerna kommer att förundras!

Reflektera:

Vilka initiativ har tagits det senaste året för att öka förståelsen för kundernas behov och förväntningar? Vad innebär det för dig att "ta på dig kundglasögonen"?



"Den som slutar att bli bättre, slutar att vara bra!"

08.

Våga sticka ut - bryt invanda mönster!

Gästens förväntningar är högst individuella. Alla de förväntningar som gästen har på ditt företag och era produkter måste matcha upplevelsen. I detta fall handlar det om att ge rätt kvalitet och då långt ifrån bara en renodlad teknisk kvalitet och prestanda.

Upplevelsen blir viktigare; vilket intryck sätter du på gästen och vilken känsla väcker du? Målet är att hitta det som gör skillnad, det som utmanar. Lek inte "följ John"- ha istället modet att göra det som spelar roll för just din gäst. Behandla henne som gäst i ditt hem, inte som kund!

- » Du vet oftast vad gästen vill ha.
- » Ge henne det – och lite till!
- » Gör annorlunda saker!
- » Våga sticka ut!

Tänk nytt – var kreativ! De goda idéer kommer när du minst anar det, ha penna och papper till hands.

Reflektera:

Rätt inställning i mötet med kunden gör stor skillnad. Kunden vill inte mötas av en maskin, då hade hon eller han sannolikt valt ett annat sätt att göra affärer. Hur startar du din dag? Hur ser din "morgonkick" ut? Hur fångar du den "rätta attityden"? Skriv en egen checklista i några punkter.



"Erfarenhet är det bästa hindret för kreativitet!"

09.

Lev med visionen!

Har ditt företag en vision? En kraftfullt, levande och motiverande bild av företagets framtida position. Går den att formulera i praktisk handling - varje dag? För att rätt kunna betjäna gästen måste det också finnas klara och tydliga mål.

Din tolkning skapar sedan en attityd och bygger kulturen i företaget. Företagets kultur skapas varje dag antingen du vill eller inte. Signaler från ledare och coacher ger förutsättningar för den interna "gästkulturen". För att nå ända fram måste alla leva som man lär. Tillsammans med dina kollegor håller du dialogen kring vision och gemensamma värderingar levande. Lev och förverkliga sedan ditt företags gästpolicy - varje dag!

- » Lär dig företagets vision!
- » Rikta din energi åt rätt håll!
- » Fokusera rätt saker!
- » Ge gästen en minnesvärd upplevelse!

Visionen ska inte vara en slogan på en affisch utan en levande upplevelse för gästen - varje dag!

Reflektera:

För att nå framgång krävs daglig coaching, delaktighet och ett personligt åtagande från alla medarbetare. Service i mästarklass kommer inte av sig själv, utan börjar inom var och en med visionen som ledstjärna. Vilken vision finns i din verksamhet? Har verksamheten en levande bild av sin position om tre till fem år? Vilka drömmar har *du själv* kring din egen roll i verksamheten?



"Det finns inga genvägar, så du bör inte förvänta dig underverk."

10.

Gör det - service säljer!

Service handlar om försäljning, när du väl har kommit in i en dialog med gästen kan du ge mer service och merförsäljning genom att fråga:

- » Vad ska du ha det till?
- » Var ska du använda produkten?
- » Vilka andra kommer att använda den?
- » Vad behöver du mer?

Du infriar kundens förväntningar genom att hjälpa denne igenom köpet, samtidigt säkerställer du att kunden blir nöjd med sitt val. Att både råda och avråda kunden till köp ingår i proffsets verktygslåda. Kunden ska känna att hon gjort det bästa valet. Förtroende skapas och på samma gång finns möjlighet till positiv merförsäljning.

- » Vad kommer du göra med start redan idag?
- » Vänta inte - gör det!

Sätt gästen i fokus - genom bra service skapar du grunden för nytt besök och återköp - om och om igen!



*"Målet med ett företag är inte att tjäna pengar.
Målet är att tjäna kunden. Resultatet är pengar!"*

Carl Sewell

11.

DLX - "Det lilla extra!"

Det enklaste (och rätta sättet) att överträffa gästens förväntningar är att ge mer! (Förutsatt att gästen fått de den förväntat sig...) Excellera vid leveransen av din produkt, genom att överträffa gästens önskade kvalitetsnivå.

Det är i mötet med gästen som förväntningar infrias och det är också här, som du kan excellera, överträffa och ge mer! För detta krävs både kreativitet och fantasi, samt inte minst modet att göra det oväntade. Bryt psykologiska barriärer, ge "det lilla extra!"

- » Förenkla administrationen för kunden
- » Öppna dörren för kunden, öppna tidigare när du är på plats!
- » Sänd med en personlig hälsning i leveransen
- » Godis på kassadisken eller bara ett dagens visdomsord
- » Bjud på bullar i kön
- » Uppmärksamma kunden, sänd en artikel, blomma eller ett vykort

Gör du något icke förväntat, utöver det vanliga blir det "det lilla extra!" - **DLX!**

Reflektera:

Det lilla extra får inte bli en ersättning för god service utan ska vara ett mervärde. Att hålla kvalitetsnivån i de dagliga leveranserna kommer först. Men du behöver ändå inte vänta med att ge mer... Berätta kort för en kollega vad DLX - "det lilla extra" är och hur det påverkar kundens och gästens upplevelse. Utmana sedan varandra under 10 minuter att skriva ned så många DLX som möjligt. Ta fram papper och penna. Kör igång!



"Om du säger åt mig glömmer jag, om du visar mig kan det hända att jag minns, om du engagerar mig, förstår jag." - **Indianskt ordspråk**

Nyckelordet är Tack!



10 tips... är en serie häften i fickformat som vill inspirera dig och få dig att reflektera. För att utveckla dig själv, din service, ditt ledarskap och den verksamhet du företräder.

Du hittar teman som bl a service, medveten kommunikation, aktiv klagomålshantering, coacha dig själv, mål och motivation, framgångsrikt ledarskap och tidsplanering.

Vill du ha mer inspiration? Gå in på www.coachtipset.se

- för din professionella och personliga utveckling.

Kenth Åkerman jobbar som inspiratör och perspektivskapare. Certifierad NLP Trainer och mental coach. Ekonom med förflutet bl a inom bank och reklambyråverksamhet. Verksam som personlig coach till ledare och ledningsgrupper. Författare till böcker inom relationsmarknadsföring och kundservice. Utbildad av bland andra Anthony Robbins, Robert Dilts, Michael Neill och Jim Rohn. Han inspirerar och utbildar tusentals medarbetare och ledare årligen sedan över 10 år inom ämnena service, relationer, kommunikation, ledarskap, motivation och mental coaching.

Serviceföreläsningen tar egentligen upp mycket självklarheter och sunt förnuft, men är förpackat på ett sådant sätt att det ger många "aha-upplevelser" och goda insikter i hur enkelt det faktiskt är att bli en mästare på service, bland annat genom tydliga och konkreta exempel, spetsat med i det närmaste "stå-upp"-framträdande.

rb 
relationsbyggarna
utveckling med det lilla extra

Pris: 28:- exkl. moms

www.relationsbyggarna.se

ISBN 978-91-86439-00-2