

«Du skal være mot andre som du vil andre skal være mot deg»

Et foredrag om kundeservice og kundebehandling

Einar Klomsten, Posisjon AS

POSIJON

Kunde?



Hvordan en buksebutikk i London og et parkeringssselskap i Trondheim setter standarden for avfallsbransjen?

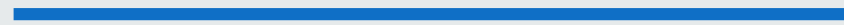


Kundeopplevelsen

Pluss-opplevelse



Null-opplevelse



Minus-opplevelse



Som forventet

Likegyldighet
Alt som forventet, ting er riktig tid og sted, fakturaen er riktig, og jeg får den hjelpen jeg trenger.

Vi har ikke råd til at folk er likegyldige til det vi holder på med



Hva er oppskriften på å få kunder til å bry seg og engasjere seg?

Bry deg! Engasjer deg!





Verden er i endring



Ingen konkurrenter men likevel best på service



POSISJON

Bransjen vår er alltid i endring



POSISJON



- Alexa, få noen til å hente søpla mi

Hvilke endringer rundt oss har
betydning for kundebehandlingen vår?



Slik gjør vi det.
Det må du forholde deg til.

Du vil gjøre det slik.
Det må vi forholde oss til.



Kundeorientierung



Oppsummering

- Du har kunder med høye forventninger
- Nullopplevelse = likegyldighet
- Vi har ikke råd til å ha likegyldige kunder
- Verden endrer seg – det endrer oss
- Største endring: Fra «Du gjør som vi sier» til «Vi gjør som du vil»

- ...Glem alt over, men husk dette:

A vibrant sunset or sunrise scene. The sun is a bright yellow orb near the horizon, casting long, golden rays upwards through a sky filled with soft, orange and blue-tinted clouds. The overall mood is warm and inspiring.

«Du skal være mot andre som
du vil andre skal være mot deg»

Skap gode kundeopplevelser. Ikke fordi du må, men fordi du kan.
Og fordi du innerst inne vil.

Takk for meg!



Einar Klomsten

Tlf: 906 48 624

ek@posisjon.no