

A

KUNDEBEHANDLING og MOTIVASJON i arbeidshverdagen!



**A**

Hva er god service?

I et serviceyrke er det lite som kan sies å være viktigere enn god kundebehandling

Må være en del av organisasjonskulturen

A

Hvordan yte god service -hver gang

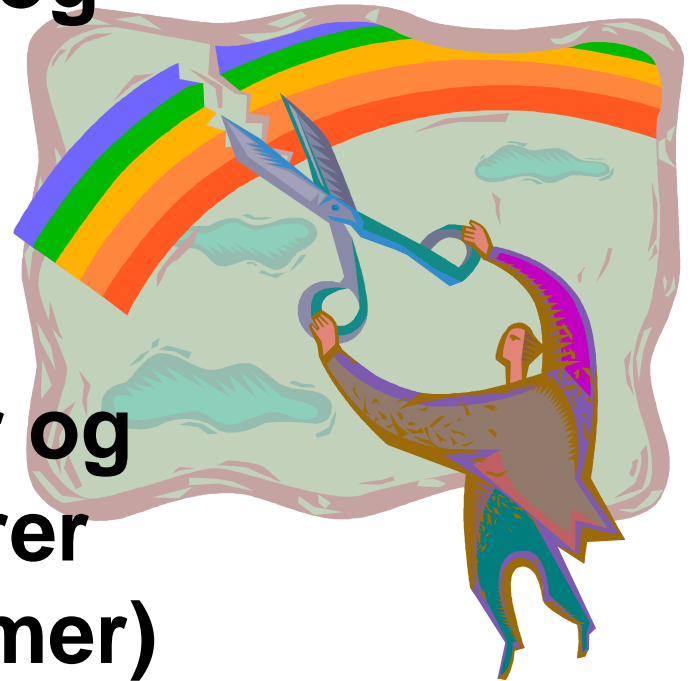
Å gjøre en god jobb består av 2 ting:

- 1. Å gjøre jobben riktig første gang
- 2. Å ha en plan klar for hva som kan gjøres når noe går galt

Å være hyggelig mot folk utgjør bare 20% av det å yte god kundeservice

Systematisere suksessene og feilene dere gjør, slik at dere får øye på tendenser og utviklingsområder

- ❑ **Kulturen er bedriftens særegne måte og oppfatting på, vurdere ting på og gjøre ting på (fjøslukt)**
- ❑ **Kulturen er en felles plattform av holdninger og forutsetninger som styrer de ansattes adferd (normer)**

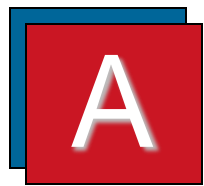




A

Så kulturen du er en del av

Vil også påvirke motivasjonen....



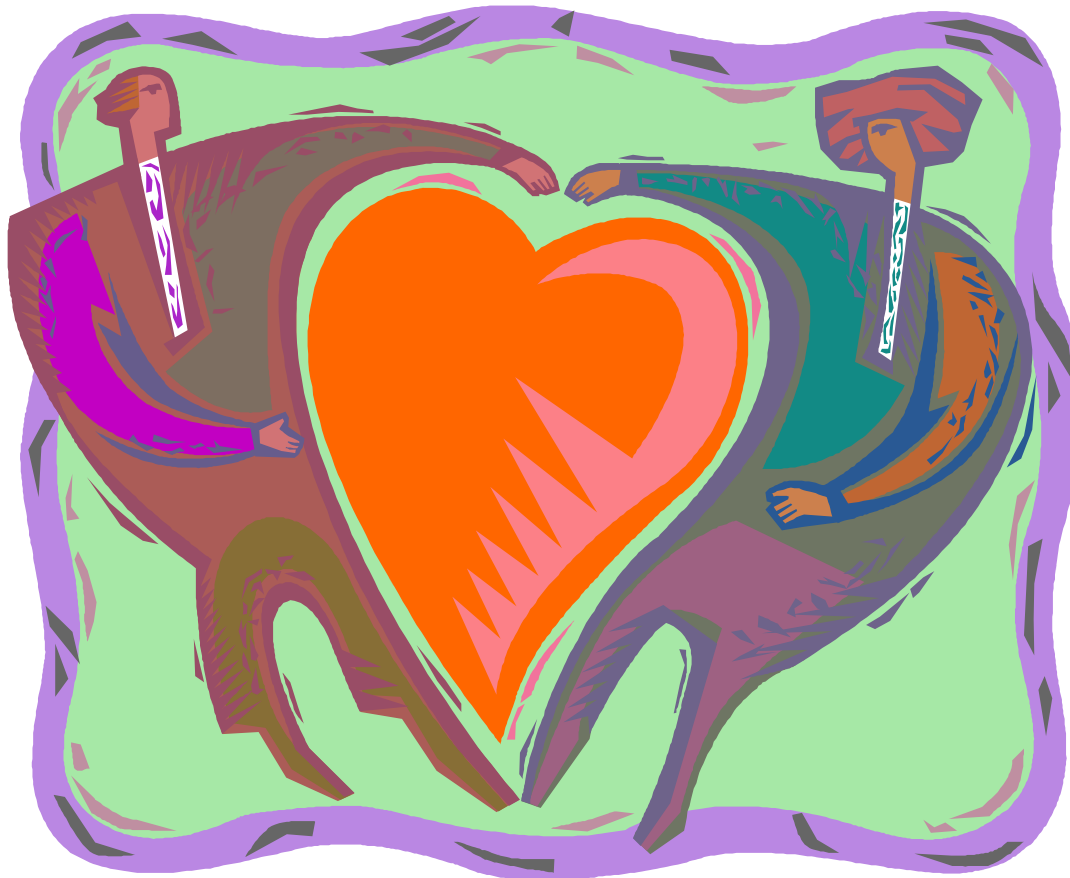
Hvem og hva skaper bedriftskultur?

- Alle ansatte
- Kulturbærere versus kodebærere
- Talerør/sugerør

A

VI HAR ALLE ET ANSVAR FOR Å SKAPE KULTUR!

Og ansvaret varer hele livet!



A

Hvilken kultur har vi for service?

- Hvilket språk har vi? Hvordan snakker vi med hverandre? Og kundene? Eller OM hverandre?
- Forsterker vi god adferd – hvordan oppfører vi oss?

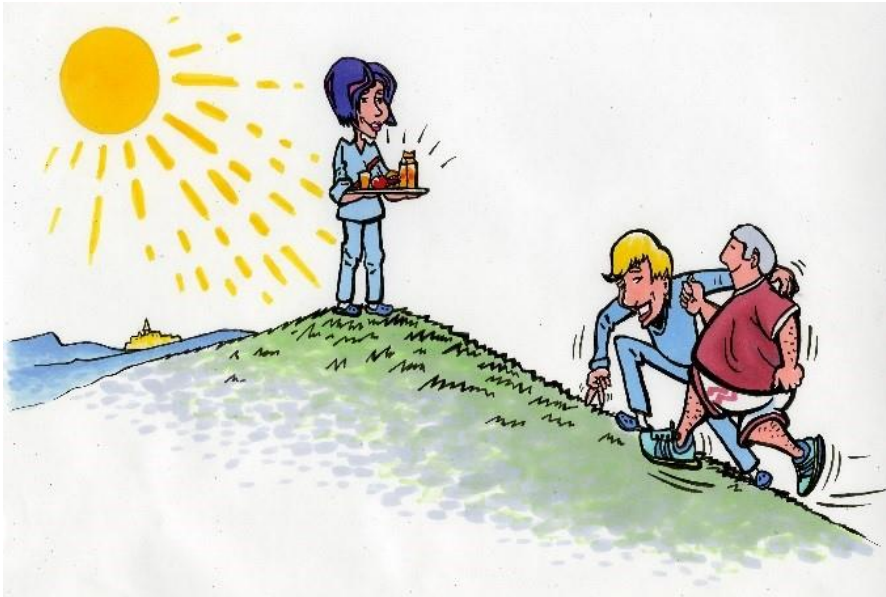
A

MOTIVASJON



A

Våre 2 viktigste motivasjonsfaktorer



Tilhørighet

Anerkjennelse

Omdømme og motivasjon

- Hvordan opptrer vi?
- Vi kan selv forsterke eller svekke omdømmet til organisasjonen – og det vil i neste omgang ha stor betydning for motivasjonen vårt

Hvordan skal du forholde deg til endringer?

Løsningsfokuseret

eller

Problemfokuseret?

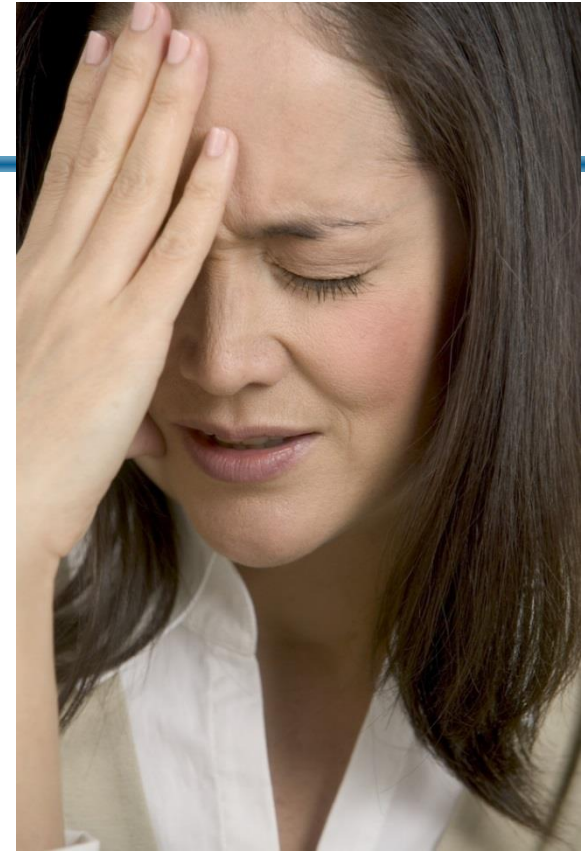
A

Start med deg selv!!!!



A

**DET ER UMULIG Å
IKKE
KOMMUNISERE...**



A

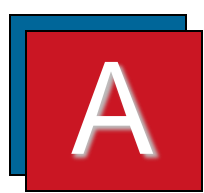
Veit jeg ser sur ut, men....



A

Ikke-verbale kommunikasjon

- ❑ 7% formidles gjennom ordenes betydning
- ❑ 38% formidles gjennom hvordan setninger og ord uttrykkes
- ❑ 55% formidles gjennom kroppsspråk



Hvordan tenkemåten påvirker livet ditt - og motivasjonen din



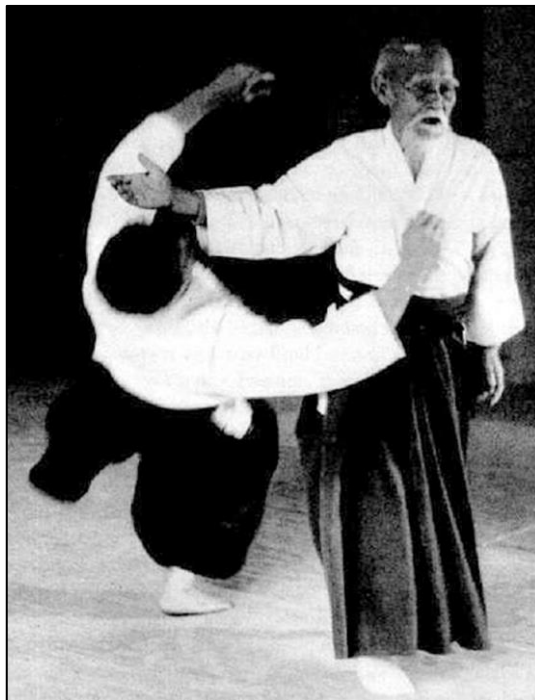
A

Lag deg mindre antagelser!



A

Reagere på kritikk



19

A

Hvordan svare på kritikk?

Regel nummer 1: Ikke forsvar deg selv

Motstå din naturlige trang til å forsvare deg selv eller å angripe tilbake!



20

A

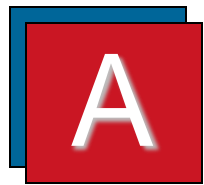
Når noe går galt

- Det kunden husker er hva vi gjorde for dem når noe gikk galt
- Først ber vi om unnskyldning, deretter ordner vi problemet – **OMGÅENDE**
- Alle kan ha en dårlig dag

A Frå boka "Løpet er aldri kjørt"!

Å klage er som å sitte i en gyngestol –
du har noe å gjøre
men du kommer ingen veg.....





Oppsummering

- ❑ Hva er god service? Eget ansvar?
- ❑ Motivasjon- omdømmebygging
- ❑ Bedriftskultur – ”fjøslukt”
- ❑ Løsningsfokusert tilnærming
- ❑ Kommunikasjon – aktiv lytting - tilbakemeldinger

A

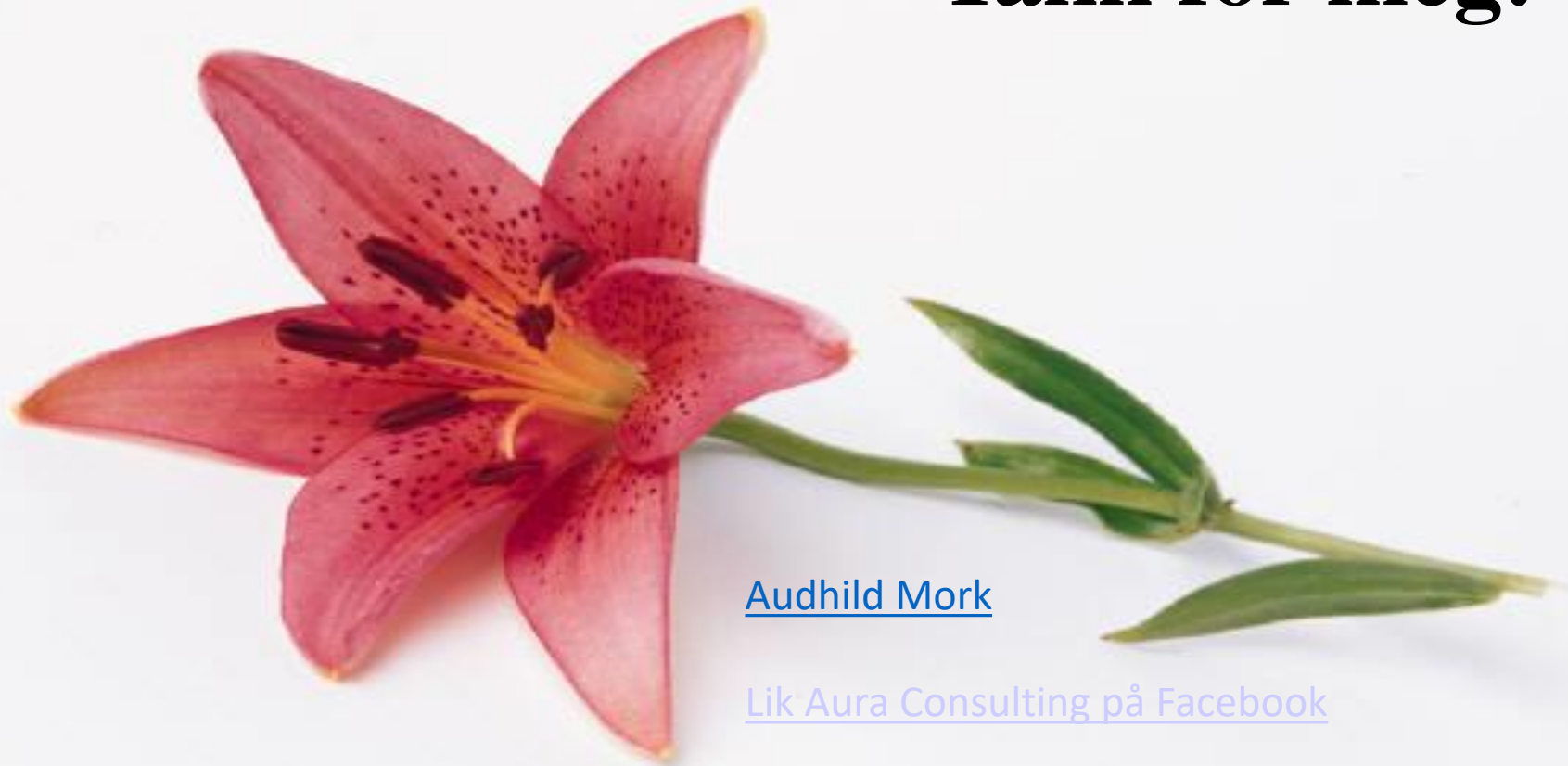
Hvem er din heiagjeng?



A

www.auraconsulting.no

Takk for meg!



[Audhild Mork](#)

[Lik Aura Consulting på Facebook](#)