

Ville du vært en fornøyd kunde hos deg selv?

Hvordan ser du på deg selv som kundebehandler? Ville du handlet og vært fornøyd selv, hvis du var kunde og fikk hjelp av deg? Vi som jobber i bransjen er ofte de som har de høyeste kravene til service og imøtekommenhet. Hvordan samsvarer dette med den service og imøtekommenhet du selv gir når du er på jobb?

Tekst: Nina Mordt Kolstad og Jeanette Mohn

Vårt fokus er møtet med kunden – vi kaller det ”Sannhetens Øyeblikk”. I sannhetens øyeblikk ligger det en unik mulighet for å skape de beste kundeopplevelsene, og i det ligger det mer fornøyde kunder og mye arbeidsglede.

Vi som jobber med service og kundebehandling påvirker kundetilfredsheten direkte og vi er med på å bygge virksomhetens omdømme i alle våre møter med kunden. Vi har en stor mulighet og et stort ansvar, kanskje større enn vi faktisk er bevisst.

Sannhetens øyeblikk for detaljhandelen er grunnsteinen for et vellykket salg. Det gjelder i møtet med kunden i butikken eller på telefonen.

Hensikten er å skape handlekraft, arbeidslyst, energi og beslutningstrygghet. Og å skape et godt førsteinntrykk!

For å skape et ”Magisk førsteinntrykk”, hvor må du ha fokus?

Vi vet at hvis du først og fremst setter fokus på deg selv og bestemmer deg for hvordan du ville ønske å bli behandlet om du var kunden, så overfører du dette til dine kunder når du er på jobb.

Å skape et magisk førsteinntrykk er unnagjort på noen små sekunder. Du har sikkert hørt at det tar kun 7 sekunder. God tid? Nei.

Kunden kommer ikke lenger enn innenfor døren før de har gjort seg opp en mening. Og det er ikke sikkert du får mulighet til et nytt forsøk om du ikke gjorde et godt inntrykk i det første møtet.

Så vår anbefaling til deg er å være ekstra oppmerksom på ”Sannhetens Øyeblikk”, bestem deg for å maksimere ditt møte med kunden fra starten.

Nedenfor finner du 6 punkter vi har av forventninger som din kunde, nettopp til deg.

- Du får meg som kunde til å føle meg velkommen
- Du strekker ut 2 armer og spør: hva kan jeg gjøre for deg?
- Du gir meg veiledning og klare anbefalinger
- Du lytter aktivt og stiller spørsmål for å forsikre deg at du har forstått
- Du gjør meg trygg – skaper tillit
- Du ønsker meg en god dag/velkommen tilbake

Og resultat du får er mer fornøyde kunder og mye arbeidsglede, og en garanti på at kunden kommer tilbake.

I ”sannhetens øyeblikk” er alt mulig.

Litt om oss:

Nina Mordt Kolstad er utdannet fra BI innenfor organisasjons psykologi og personalledelse. og hun har 15 års erfaring innen Human Resources i servicebransjen, jobbet med kundeservice, motivasjon og kommunikasjon. Hovedfokus er å styrke organisasjoner i bevissthet på at god kommunikasjon verbalt og non-verbalt er viktig for å oppnå ønskede resultater. Nina er sertifisert CTI coach (CPCC).



Jeanette Mohn, er utdannet ved Oslo Handelshøyskole og har bred og allsidig erfaring innen ledelse og kundeservice. Hovedfokus er å styrke teamets evne til å nå sine mål. Der god kommunikasjon, samhandling, resultatfokus er viktige stikkord for godt presterende team. Jeanette er sertifisert NLP coach og medlem i Den Norske Coaching Forening

