

Velkommen til workshop om Service

Kundefokus og service

Jan Lund

Konseqvens A/S

Holdninger, diskussion, refleksion

Program (temaer)

- | Er der penge i service?
- | Hvad er kundernes forventninger?
- | Kommunikation – er det god service?
- | Forudsætninger for service – holdninger og adfærd!
- | Hvad er et service koncept?
- | Konkrete ideer til den gode kundeservice.

Den gode service

“God service er næsten som vejret – alle taler om det, men der er for få, der reelt gør noget ved det”



Den enkelte medarbejder får lov til at sætte standarden...!

Har du styr på din kunde service

- | Hvor mange af jer har "helt styr" på servicen i klinikken?
- | Hvorfor/hvorfor ikke?
- | Hvordan?



Fremtidens (nutidens) Arena

- | Fra mangfoldighed til centralisering til mangfoldighed
Flere udbydere og flere produktvarianter (ØI).
- | Fra "Jeg er normal" til "Jeg er speciel"
Vil have valgmuligheder, produkter der afspejler vores individualitet
Produkter med historie: "Læsø Salt"
- | "Teknologiske virksomheder"
"Design til mig": Scanning til sko, tøj, cykler, etc.
Hurtig levering (briller/jakkesæt)
Selvbetjeningskasser, tjek ind, etc.
Hurtig og "kraftig" kommunikation

Fremtidens (nutidens) Arena

- | Virksomheder med succes har et stærkt brand og er konstant nyskabende.
- | Væksten skal tages fra konkurrenterne
- | Skal kunne betjene "Smart shoppers"
 - | Høj kvalitet til lav pris
 - | Bredt sortiment af kvalitetsprodukter
 - | Kvalificeret betjening
 - | Det skal være nemt og en stor indkøbsoplevelse
- | Håndtere et multiethnisk marked



Fremtidens (nutidens) Arena

Kunderne vil ikke umiddelbart stille andre krav end i dag, men de vil gøre det med *øget styrke*.



- | Illoyale, men "dygtige" kunder
- | Krav om oplevelser, service og produkter – den ydelse jeg med rette kan "forlange"
- | Autoritetstroen er vigende
- | Mobile, såvel fysisk som mentalt
- | Påvirkelige af reklamer – god og dårlig omtale

Fremtidens (nutidens) Arena

- | Er der elementer i "*fremtiden*", som har betydning for jer og jeres branchen?



Har I patienter eller kunder?

- | Første gang du kommer hos os, foretrækker vi, at du møder op 10 minutter før den aftalte tid - så vi kan oprette dine oplysninger i vores edb-system.
- | Melder du afbud i god tid, kan en anden person få mulighed for at komme til, og vi undgår at skulle vente forgæves.
- | Ud over denne sikring (kr. 2.500) kan det være en god ide, at aftale med tandlægen, at hun nævner hvad behandlingen koster, før den igangsættes.

Har I patienter eller kunder?

- | At blive opfattet som en kunde og ikke som en patient
– kunne det være starten?
- | Patienter er som udgangspunkt i et afhængighedsforhold til tandlægen (autoritet/viden/etc.)
- | Sælgeren (serviceyderen) er i et afhængighedsforhold til kunden.
- | Kunne det betyde, at kunder typisk får en bedre service...?
 - | Serviceyder <> tandlæge/tandplejer (behandler)
 - | Kunde <> patient.



Har I patienter eller kunder?

- | Privathospitaler, Optikere, / Kundeservice
- | Høreklivikker, dyrlæger / klienter
- | Sahva / Mennesker.....



Den gode service

| Hvad er god service?



God service?

- | Kunder **behandles** forskelligt.
- | Udviser **empati!!**
- | Personen **udviser forståelse** for min situation.
- | Et fast håndtryk, et **sikkert blik**, **overholdelse af tider**, at man **får svar** tilbage på sine spørgsmål, at der **bliver fulgt op** på eventuelle problemer.
- | God service **er forventningsafstemning**.

God service kan ikke erstatte et dårligt produkt –
men dårlig service kan ødelægge et godt produkt.

Det siger kunderne

- | Særdeles **dygtige** tandlæger samt **søde og imødekommende!**
- | Har modtaget behandling af [to tandlæger] og begge har **udvist stor kyndighed og professionalisme.**
- | De er **professionelle, søde og imødekommende, forholdsvis billige** - og ikke mindst er de ret gode til at sørge for **klinikken følger med i nyudvikling.**
- | Personalet på klinikken er **altid søde og smilende**, fra **det sekund du træder ind** ad døren. Har man tandlægeskræk bliver **det taget alvorligt**, og der bliver taget hensyn.
- | Min tandlæge er **yderst kompetent, meget behagelig, samt rolig og hensynsfuld.** Han har aldrig lavet noget på mig, **som ikke var i orden.** Det er muligt at der findes billige tandlæger i udlandet, men jeg bliver hvor jeg ved at **behandlingen er i top, og hvor jeg er 100% tryk.**

Det siger kunderne

- | Særdeles **dygtige** tandlæger samt **søde og imødekommende!**
- | Har modtaget behandling af [to tandlæger] og begge har **udvist stor kyndighed og professionalisme.**
- | De er **professionelle, søde og imødekommende, forholdsvis billige** - og ikke mindst er de ret gode til at sørge for **klinikken følger med i nyudvikling.**
- | Personalet på klinikken er **altid søde og smilende**, fra **det sekund du træder ind** ad døren. Har man tandlægeskræk bliver **det taget alvorligt, og der bliver taget hensyn.**
- | Min tandlæge er **yderst kompetent, meget behagelig, samt rolig og hensynsfuld.** Han har aldrig lavet noget på mig, som **ikke var i orden.** Det er muligt at der findes billige tandlæger i udlandet, men jeg bliver hvor jeg ved at **behandlingen er i top, og hvor jeg er 100% tryk.**

God service

- | God service forveksles ofte med, at man skal give noget ekstra med - *gratis*
- | God service er for mig at levere det kunden forventer - *nærværende*.
Så spørg kunderne om deres forventninger...
- | "Noget ekstra" må gerne være på oplevelsen!

Er der penge i Kundefokus og service?

| Hvor mange penge bruger en "typisk kunde" på tandlæge gennem en helt liv fra man er 18 år til....?

| 50.000,-?

| 35.000,-?

| 70.000,-?



Er der penge i Kundefokus og service?

- | Årligt forbrug 2.000,- om året
- | Livstidsforbrug (18 – 68 år) = ca. kr. 100.000,-



Er der penge i Kundefokus og service?

- | Hvordan kan I skaffe jer nye kunder?
- | Annoncer – markedsføring - TV reklamer??
- | Der er således kun den gode behandling - til en fair pris - og så sørge for at dine kunder taler pænt om dig og klinikken –



ALTSÅ KUNDEFOKUS & GOD SERVICE!

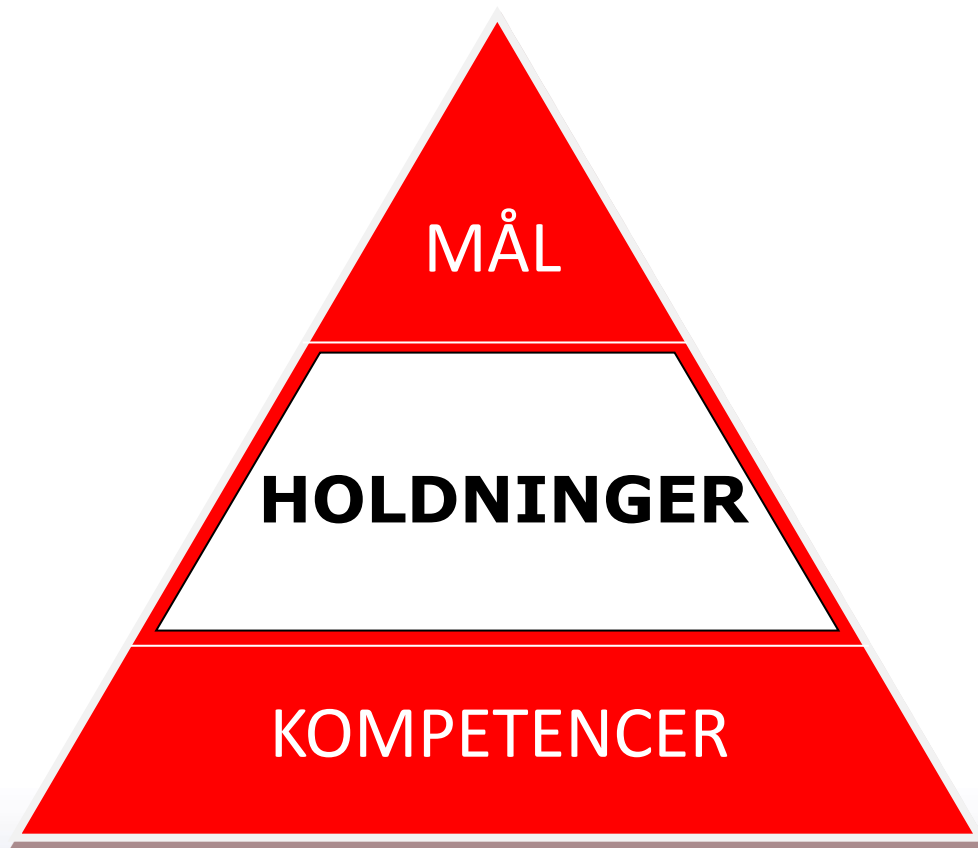
Historier om klinikken... en lille øvelse!

- | Hvilke historier skal der fortælles om klinikken i relation til service?
- | Hvilke historier bliver der reelt fortalt i dag?
- | Hvilke handlinger vil føre til, at du får fortalt de rigtige historier?

Forudsætninger for god service

1. Holdninger & adfærd på plads... gennem påvirkning og opfølgning.
2. Træning, opfølgning og fokus fra lederen.
3. Et klart (service) koncept, der kan/er kommunikeret til medarbejderne – og kunderne.

Team trekanten



Grupper skaber adfærden..

| Mennesker opfinder selv...

| Normer

| Nivellering



Lederen & medarbejderne

- | En leder har (automatisk) accepterer at være overordnet ansvarlig for driften, herunder levering af serviceydelser.
- | Lederen skal træne og coache – medarbejderne skal deltage (Det starter i rekrutteringen).
- | Alle skal have fokus på rollen, herunder det gode eksempel.
- | Daglig og konsekvent feedback med fokus på adfærd og holdningen.



Service konceptet

Hovedret til 4

- 1 porre (ca. 325 g)
- 2 fennikler (ca. 450 g)
- 600 g laksefileter
- 50 g smør - smeltet
- 2 små finthakkede fed hvidløg
- 1 tsk groft salt
- friskkværnet peber
- 1 tsk stødt kanel
- 1 dl mandelflager

Appelsindressing

- 2 dl Karolines Køkken økologisk fraiche 9%
- 1 spsk fintrevet appelsinskal
- 2 tsk flydende honning
- ¼ tsk groft salt

Ti lbehør

- 1 kg bagte kartoffelbåde
- 2 appelsiner i mindre stykker



- Rengør porre og fennikler. Skær dem i tynde skiver. Læg grønsagerne sammen med laksen i et ovnfast fad (ca. 5 x 25 x 30 cm). Fordel smør, hvidløg, salt, peber herpå og drys kanel og mandelflager på fisken. Bag fisken midt i ovnen.
- **Appelsindressing:** Rør fraiche sammen med appelsinskal, honning og salt. Stil dressingen tildækket i køleskabet i mindst ½ time. Smag til.
- Server laksen straks sammen med kartoffelbåde og appelsinstykker.
- **Bagetid:** Ca. 20 min. ved 225°.

Konceptet

- Et servicekoncept er en **beskrivelse** af, hvad vil du vil stå for, og hvordan du vil betjene kunderne,
- Konceptet skal "adfærdsbeskrives".
- Skab oplevelsen – den røde tråd
 - | Kommunikation, Indretning, Handlinger, Holdninger
Medarbejdertræning og adfærd, etc.
- Fortæl gæsterne det - efterlev det

Servicekoncepter – hvor?

- | Informationer til kunderne (direkte/web/mail/etc.)
- | Kommunikation (før, under, efter)
- | Telefonbetjening
- | Åbningstider
- | Velkomstområder/venterum
- | Behandlinger, teknologi, ydelser
- | Medarbejder uddannelse
- | Reklamationer
- | Etc.

Hvordan laver man et servicekoncept?

- | Efterlev det, mål og følg op
- | Fortæl kunderne – "markedsføring"
- | Udarbejd træningsprogrammerne
- | Beskriv konceptet – inddrag medarbejderne
- | Udarbejd målsætninger
- | Analyse/måling (hvor god er vi i dag)
- | Beslut hvor der skal laves servicekoncepter



Service → modtagelse/farvel

"Mere tilfreds"

Hvad sker i byen? Ro "Kultur" bemanding
 Genkendelse P-plads (gratis) Internet i venterum
 Forplejning Glade positive smilende medarbejder Tandbørste etc.
 Massagestol med musik Plussalg/mersalg

"OK"

"Utilfredse"

P-pladser Plads til at vente Synlige åbningstider
 Bemanding/kundestrøm
 Goddag/Farvel Telefonen tages
 Ingen sure medarbejder
 Ren, velholdt Hurtig betaling

8

Adgangsveje: lette, hurtige, simple

Ideer til Kundefokus og service



Tak for nu!

Kundefokus og service

Jan Lund

Konseqvens A/S