

Kundebesøk og kommunikasjon



Hvorfor er kommunikasjon med kunde så viktig?

- Kommunikasjon, både muntlig og skriftlig, har stor innvirkning på våre kundeforhold. Det kan til og med ha en stor innvirkning på selve effekten og resultatet av en bekjempelse!
- Det er ofte ikke tilstrekkelig med gode basiskunnskaper om skadedyr dersom du ikke klarer å formidle tiltak og formål på en god måte.
- For at et forebyggende skadedyrprogram skal fungere, så er skadedyrtekniker avhengig av at kunden forstår hvilke tiltak som skaper en forbedring og hvorfor. Veldig mange av disse tiltakene krever involvering fra kunde selv. Dette er mange kunder uforberedt på!

Forventninger

Forventningene til et skadedyrprogram må avklares allerede *før* kontrakten signeres. Hvorfor er dette viktig?

- ✓ Kunde kan i verste fall ha helt urealistiske forventninger til skadedyrprogrammet.
- ✓ Skadedyrprogrammet må være tilpasset kundens behov og eventuelle eksterne krav.



Hvorfor er kommunikasjon utfordrende for mange?

«Jeg er ingen selger!»

«Jeg synes det er ubehagelig å snakke om avvik og tiltak. Kunde blir bare irritert om ekstra tiltak koster mer penger».

«Jeg leverer rapporten. Der står alt. Så får kunde selv ta kontakt om det skulle være noen spørsmål. Jeg har andre kunder jeg må til i dag».

«Jeg er engstelig for at kunden synes jeg gjør en dårlig jobb dersom jeg ikke bekjemper et skadedyrproblem med bruk av gift».



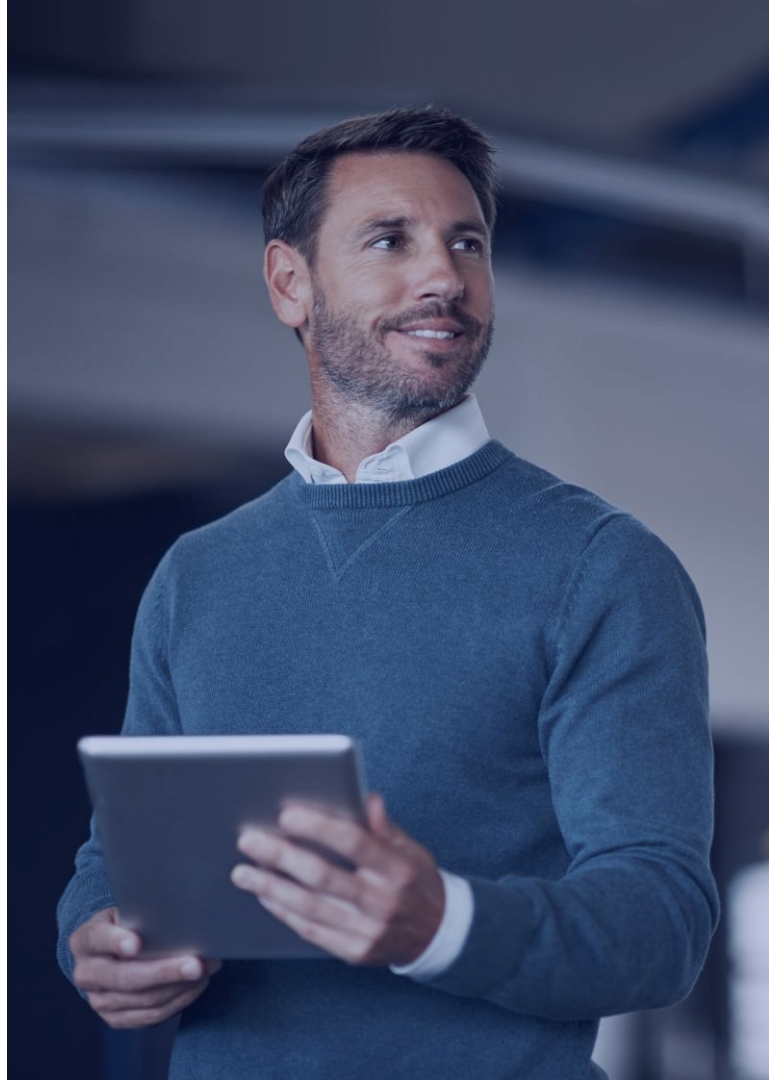
Skriftlig kommunikasjon

Det er krav og forventninger til hvordan en skriftlig rapport skal utformes.

En god skadedyrrapport bestemmes imidlertid ikke av *lengden* på rapporten, men av innholdet! Noen åpenbare punkter som kunde er opptatt av:

- ✓ Hva er formålet med besøket?
- ✓ Hva har du observert/funnet?
- ✓ Hva har du gjort av tiltak og hva må kunde selv utføre?
- ✓ Bilder med enkle forklaringer til *hva* bildet viser....

Rapport og setningsbibliotek: Formål og «fallgruver»...



Krav til utforming av rapport

Forskrift om skadedyrbekjempelse setter enkelte krav til hva slags informasjon som skal være med i en skriftlig besøksrapport:

- **Identifikasjon av skadedyr** (art og omfanget av problemet).
- **Substitusjonsprinsippet** (dokumentasjon på at man har vurdert alternative, mindre miljøskadelige metoder før man eventuelt velger gift/kjemikalier).
- **Tiltaksplan og bekjempelse** (mekaniske, fysiske eller kjemiske tiltak som anbefales eller er utført).
- **Bruk av kjemikalier** (type preparater som er benyttet, mengde, plassering og hvor).
- **Forebyggende råd** (beskrivelse av bygningsmessige utbedringer eller hygieniske tiltak som må gjennomføres for å hindre at problemet oppstår igjen).
- **Nabovarsel** (vurdering skal beskrives)

Muntlig kommunikasjon



Kundebesøk og kommunikasjon

- ✓ Innhente informasjon fra kunde
- ✓ Gi beskjeder til kunde
- ✓ Rette opp i uklarheter og usikkerhet
- ✓ Bli bedre kjent med både kontaktperson og de som jobber i virksomheten.

Gjør det til en rutine å oppsøke kontaktperson både før og etter utført inspeksjon.



«Jeg er ikke utdannet pedagog, jeg jobber med skadedyr...»

Det er ofte ikke hva som blir sagt som er utfordringen, men måten det sies på (formen). Hvordan vi ordlegger oss, tonefall osv., betyr faktisk noe.

Unngå formuleringer som kan oppfattes som avvisende; «Nei, der tar du helt feil...». Spør heller kunde: «Hvorfor tenker du det?»

Vis forståelse og respekt for kundens oppfatninger. Bruk dine *fagkunnskaper* når det er behov å belyse eventuelle misforståelser.

Tren på kundekommunikasjon!

- Kundekommunikasjon handler mye om «form og farge». Både kroppsspråk og tonefall har stor innvirkning når det gjelder muntlig kommunikasjon.
- Tren på hvordan ulike tiltak skal formidles til kunde! Avvik og forbedringsforslag skal dokumenteres, men trenger kunde å gjennomføre alle tiltakene med en gang?
- *(for punktet over kan det ofte hjelpe å starte med å rose kunden for de tiltakene de faktisk har gjennomført!)*
- Hvilke innvendinger kan jeg forvente å få av kunde, og hvordan svarer jeg på det?
- Hvordan skal jeg forklare til kunde at feller og detektorer først og fremst fungerer som et analyseverktøy for meg som skadedyrtekniker? Feller og detektorer fungerer dårlig som et forebyggende tiltak alene.

Bruk dine fagkunnskaper når du kommuniserer

Det er lett å føle empati med en kunde som er tydelig stresset over å ha et skadedyrproblem. Ekstra utfordrende blir det om kunde har feil oppfattelse av hvorfor vedkommende har et skadedyrproblem.

Vår oppgave er imidlertid å følge dokumenterte fakta og observasjoner, ikke antakelser.

Grundige inspeksjoner, systematisk dokumentasjon og objektive vurderinger er avgjørende for å fastslå om det faktisk foreligger et skadedyrproblem.



Du står fast og klarer ikke å komme videre med en sak

Om du har jobbet med en bekjempelse over tid, men føler at situasjonen ikke blir bedre; hvorfor ikke involvere flere av dine kollegaer i det videre arbeidet? Ofte kan «et par nye øyne» være nyttig.

Se på tiltakene som er utført. Hva har fungert? Hva har ikke fungert? I denne sammenhengen skal både dine og kundens anbefalte tiltak vurderes.

Vær ærlig og transparent om eventuelle feil i vurderinger eller andre mangler.

Kan det være en idé å da vinkle dette til: *«Vi er ikke komfortable med at du har disse problemene, så jeg henter inn ekstra ressurser»...*

Gi kunden en mulighet til å involvere seg i det arbeidet som skal utføres!

Gode resultater oppnås ofte ved å involvere kunden i prosessen. Faktisk er det i mange tilfeller helt avgjørende!

Ta kunde med på en inspeksjon og forklar dine funn og dine faglige vurderinger, herunder også hvordan kunde selv kan hjelpe til med å melde tidlig i fra observasjoner når du ikke er på stedet.

På den måten kan du skape en bedre forståelse for hvorfor skadedyr situasjonen er som den er, i stedet for at kunde føler at problemene ikke kan løses. Tiltak (eller mangel på dette) bør forklares med utgangspunkt i skadedyrenes biologi og levevis. Fag!

«Innbilte» skadedyr...

Av og til møter vi mennesker som «ser» skadedyr som ikke er der.

Dette kan være en utfordrende situasjon å møte for en skadedyrtekniker, spesielt dersom vedkommende er relativt ny i faget.

Her må tekniker bruke tid på å la kunde få prate ut. La kunde få vise og forklare. Foreta inspeksjon og forklar situasjonen og eventuelle funn med utgangspunkt i din *faglige vurdering* av situasjonen.

Ikke under noen omstendigheter skal det utføres en «bekjempelse» i slike situasjoner!

Disse situasjonene håndteres best av helsepersonell. Vi viser imidlertid forståelse for at kunde er urolig.

«Kunden har panikk og ønsker problemet løst omgående...»

Har forståelse for (og vær forberedt på) at en kunde kan være svært stresset over å plutselig få et skadedyrproblem, trenger ikke å være noe «farlig» skadedyr engang!

Her kan du som skadedyrtekniker raskt ta kontroll over situasjonen. I første omgang handler det om å berolige kunde.

Det kunden ofte trenger er en rask forsikring om at problemene faktisk kan løses!



Alle gjør vi feil av og til...

Vi har alle vært i situasjoner hvor vi har vurdert skadedyrsituasjonen feil. Det er menneskelig. De fleste rundt oss aksepterer også dette.

Det avgjørende er imidlertid hvordan vi retter opp denne feilen!

- ✓ Ta ansvar
- ✓ Gi en kort og ærlig redegjørelse
- ✓ Forklar hva du har tenkt å gjøre for å rette dette opp igjen



Noen eksempler på god og mindre god kommunikasjon



Den «kalde» og funksjonelle rapporten

Når vi skriver en rapport, fjerner vi kroppsspråk, tonefall og ansiktsuttrykk. Dette skaper et vakuum som mottakeren nesten alltid fyller med *negative antakelser* hvis de er det minste usikre.

Avvik registrert: *Det ble observert betydelige mengder ekskrementer fra mus på loftet. Mangelfull sikring av hjørnekasser gjør at gnagere har fri tilgang inn i bygningen. Bygningsmassen har store svakheter.*

Tiltak: *Mekaniske feller er utplassert på loftet. Alle åpninger i konstruksjonen, over 6 mm , må tettes utvendig rundt bygget. Hvis dette ikke gjøres, vil bekjempelsen ikke fungere. Ny inspeksjon om 14 dager.*

Er vel en grei og vanlig beskrivelse det?

Hvordan kunden (som kanskje er livredd mus og bekymret for verdien på huset sitt) **kan oppleve dette:**

- ✓ «Betydelige mengder? Er hele huset mitt invadert?»
- ✓ «Store svakheter ved bygningsmassen? Er huset mitt i ferd med å rase sammen, eller har jeg gjort en elendig jobb med vedlikeholdet?»
- ✓ «..vil bekjempelsen ikke fungere? Skadedyrteknikeren skylder allerede på meg hvis dette ikke løser seg»

Rapporten er teknisk sett korrekt, men den etterlater kunden med **angst, skyldfølelse** og en opplevelse av at skadedyrfirmaet er **mest opptatt av å ta forbehold enn å løse problemet.**

Kan små grep endre noe på dette, da?

Den funksjonelle og «omsorgsfulle» rapporten

Her er de samme fakta beskrevet, med i en kontekst hvor fokus er å berolige, samt bidra til at mottaker forstår at det finnes en vei for å løse problemene:

Avvik registrert: *Det ble observert betydelige mengder ekskrementer fra mus på loftet. Mangelfull sikring av hjørnekasser gjør at gnagere har fri tilgang inn i bygningen. Bygningsmassen har store svakheter.*

Avvik registrert: Under inspeksjonen ble det oppdaget spor etter mus på loftet. Det kan se ut til at musene i hovedsak har kommet seg inn via åpninger i hjørnekassene utvendig. Her var det klare tegn til aktivitet i form av isolasjon som var dratt ut og lå på bakken.

Den funksjonelle og «omsorgsfulle» rapporten

Tiltak: *Mekaniske feller er utplassert på loftet. Alle åpninger i konstruksjonen, over 6 mm , må tettes utvendig rundt bygget. Hvis dette ikke gjøres, vil bekjempelsen ikke fungere. Ny inspeksjon om 14 dager.*

Tiltak: For å få rask kontroll på problemene, har vi plassert ut mekaniske feller på loftet (tradisjonelle klappfeller). I tillegg er det viktig å hindre at nye mus kommer inn. Åpninger over 6 mm må tettes utvendig så raskt som mulig, start med hjørnekassene. Spør oss gjerne om råd eller hjelp til dette!

Vi kommer tilbake om 14 dager for å kontrollere fellene, samt følge opp utviklingen og lage en plan for veien videre til problemet er løst.

Denne måten å formulere seg på har mer av den autoriteten og omsorgen kunden har behov for!

Negativ kommunikasjon

«Skjønner ikke hva jeg gjør her. Dere gjennomfører jo aldri noen av de tiltakene jeg anbefaler!»

«Hvorfor jeg ikke har løst skadedyrproblemet enda?! Jeg kan da ikke trylle, heller!»

«Det er ikke noe poeng at jeg følger opp dette videre om dere ikke gjør noe mer med dette selv»

Vi kan ikke alle være like flinke på kommunikasjon, det er helt naturlig. Men, det kan faktisk trenes opp!

Spørsmål eller kommentarer?

Erik Thomas Gjølme

Fagsjef Skadedyr – Anticimex Norge AS

erikthomas.gjolme@anticimex.no

