

Psykologi og kommunikasjon

Kari Rigstad

Biolog og
fagansvarlig for
forsikringsteam

Rentokil
Initial



Før vi begynner å prate om kommunikasjon med kunder, så la oss legge et godt grunnlag for det.

MØT PRE SIS!



BETYDNING OG BRUK

1 OM PERSON som (alltid) innfinder seg på avtalt, bestemt tidspunkt ; presis

Dette skaper

KUNDENS FØRSTEINTRYKK



- 20 første sekundene
- 20 første ordene
- 20 første bevegelsene
- 20 øverste cm

Psykologi og kommunikasjon

Vi er et serviceyrke og alle fortjener god service!

- Stor variasjon i kunder
- Vi må kunne kommunisere og forstå alle disse.
- En krevende jobb i seg selv.
- Møt kunden som et subjekt, og ikke et objekt!

En fornøyd kunde er en lojal kunde



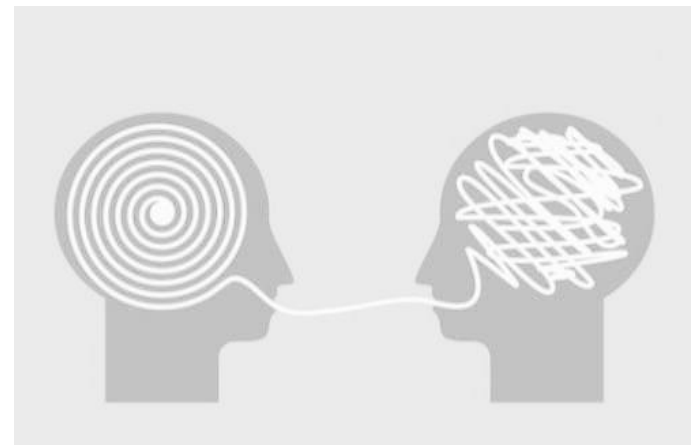
Psykologi og kommunikasjon

Hvordan kommunisere det faglige til kunden?

- Kunden ikke er fagpersonen.
- Viktig at kunden forstår
- Dagens kunder er ofte veldig opplyste

Legg riktige forventninger!

- Ikke lov mer enn du kan holde
- Forventningsstyring



Hva er kundens forventninger?

- Er kundens forventninger realistiske?
- Vi møter ofte kunder som tror vi kan trylle, men kan du det?
- Stort sprik mellom kundens forventninger og det du kan gjøre?
- Skap en gjensidig forståelse gjennom god kommunikasjon.
- Avstem gjensidig forståelse.



Hva er kundens forbedringspotensiale?

- Alle kan bli bedre, men er kunden villig til å gjennomføre tiltak?
- Forklar kunde alle fordelene dette kan ha
- Motiver kunde for å gjennomføre.
- Ikke kritiser kunde for det som ikke er så bra, presiser heller fordelene



Vi er konkurrenter!

- Vi kommer i møter der kunde er misfornøyd med tjenesten fra annen leverandør
- Konkurransen er sunt
- Skaper utvikling
- Fremsnakk deg selv.
- Ikke kritiser konkurrenten



Psykologi og kommunikasjon

Hvordan møte en misfornøyd kunde?

- Utfordrende å håndtere kritikk og klager
- Hold deg rolig
- Lytt nøye
- Vis empati
- Bekreft problemet
- Be om unnskyldning
- Foreslå en løsning
- Følg opp



Veien videre

- Hva skal gjøres
- Hvor skal det gjøres
- Hvordan skal det gjøres
- Hvorfor skal det gjøres
- Hvem er ansvarlig

Oppsummer hva dere har blitt enige om, og sørg for at dere er enige



Takk for meg og lykke til der ute

