



Nøglen til god service

Nøglen til god service

© LADEGAARD A/S 2009

Forfatter: **Jens Ladegaard**

Redaktør og tilrettelægger: **Rikke Carlé**

Udgivet 2009

1. udgave, 1. oplag

ISBN 978-87-990147-6-7

Udgivet af:

LADEGAARD A/S

Virumvej 64 · 2830 Virum · Danmark

Telefon +45 35 38 01 01

www.ladegaard.as

www.godservice.nu

Grafisk produktion, omslag og illustrationer:

Kasper Randorff / randorff.dk

Bogen er sat med:

Adobe Garamond, Tahoma

Trykt hos:

Wadmann Grafisk A/S

Bogbinding:

D.L. Clements Eftf. A/S

TRYKT I DANMARK 2009

INDHOLD	3	Offensiv rådgivning	25
		Flydende grænse	26
SÅDAN BRUGER DU NØGLEN TIL GOD SERVICE	6	Analyser din virksomheds serviceniveau	27
		Serviceflow	30
Opnå bedre resultater med Blended Learning	7	Alle har kunder – alle skal have kundefokus	31
Det er dit ansvar at blive bedre	8	Service er et konkurrenceparameter	32
Kom godt i gang med Nøglen til god service	8	Energien og begejstringen gør forskellen	33
Sådan logger du dig på første gang	10	Serviceholdninger	34
Hvem er Nøglen til god service skrevet til?	11	Holdninger til handling	37
Hvor kommer din løn fra?	11	10 regler for god service	38
Karrieren starter med, at vi forstår, hvad service er	13		
FØRSTE DEL: HVAD ER GOD SERVICE?	14	ANDEN DEL: GOD SERVICE I HVERDAGEN	44
<i>Rådgivning, ekspedition, kundebetjening og salg, hvad er egentligt forskellen? Hvad er forskellen på at give god service, at rådgive, at yde en god kundebetjening, være positiv og venligt stemt over for alle forespørgsler og give en vejledning, der fører til en handling, som vi kalder salg?</i>		<i>Som servicegiver lever du af at betjene kunder og sætte kunden i centrum. Uanset din branche eller funktion. Derfor er der en række grundlæggende regler for god kundebetjening, som alle servicegivere bør leve op til. Dem får du her. Du får også konkrete eksempler fra forskellige brancher.</i>	
Alle er afhængige af god service	15	Forstå kundens behov	45
God service er let og derfor svært	16	Kundebetjening	46
Du lever af mødet med andre mennesker	20	God service er personlig kontakt	48
God service kræver en positiv indstilling	20	Gyldne regler for kundebetjening	49
God service– en selvfølge!	21	Detailhandlen	51
Service overalt	22	Discountbutikker	51
God service er at rådgive kunderne	23	Specialbutikker	52
		Almindelige butikker	53
		Byggebranchen	54
		Kapitalvarer	55
		Bilforretninger	56

Rådgivningsvirksomheder	59
Interne servicegivere	63
Internt ævl er altødelæggende	63
Intern kommunikation	64
Internt ordrekontor/intern salgsafdeling	65
God service i telefonen	66
Receptioner	68
Salgsassistenter/ordremodtagelse pr. telefon – et eksempel	70
Sundhedssektoren	73

TREDJE DEL: SÅDAN ARBEJDER DU MED SERVICEHOLDNINGER 76

En forudsætning for, at alle de, der er i kontakt med din virksomhed, oplever god service, er, at I alle sammen trækker på den samme hammel og arbejder sammen om de fælles servicemål, I har sat. Hvordan I skal gøre det, får du her inspiration til.

Team – arbejde sammen mod fælles mål	78
Teams	78
Et velfungerende team	79
Det effektive team	80
Serviceledelse og succeskriterier	82
Succeskriterier	82
Hvordan arbejder du med succeskriterier?	83
Målsætninger	84
Brug af Customer	
Relationship Management(CRM)	86
Positivitet og begejstring	87
Den indbyggede konflikt	88

Hvordan skaber man forandringer?	89
Tillært hjælpeløshed	90
Forandring er enkelt og svært	90

FJERDE DEL: SERVICE ER KOMMUNIKATION 94

Som servicegiver kommunikerer og interagerer du med dine servicetagere hele tiden. Dybest set kan man sige, at det er dét, der er selve kernen i alle funktioner i servicesektoren: Kommunikation. God service er derfor god kommunikation.

Det drejer sig kommunikation	95
Grundlæggende kommunikation	96
Grundregler	97
Tal til de basale interesser	97
Relationer	98
Formulering af et budskab	98
Gode råd	99
Kropssprog	99
Bliv bevidst om kropssproget	101
Fortolkning og misfortolkning	101
Vær opmærksom på ændringer	102
Kommunikationsbarrierer	103
Skriftlig kommunikation	104
Kom godt i gang med at skrive	105
Sætningerne	106
Aktiver	108
Metaforer	108
Når du er færdig med at skrive	108
E-mail, telefon, sms eller brev?	109

Reparationer	110
Tilbud	113
Ordrebekræftelse	116
Servicedialogen	118
Spørgeteknik	118
Hvornår åbne og hvornår lukkede spørgsmål?	120
Informationsspørgsmål	120
Forskerspørgsmål	121
Tolkningsspørgsmål	122
Udfordrende spørgsmål	123
Beslutningsspørgsmål	124
Den vanskelige samtale og svære beskeder	125
Svære beskeder – faldgruber	126
Reklamationer	129
Salg og service – to sider af samme sag	133
Service kan sammenlignes med en biltur	133
Attention – skab god kontakt	136
Benefit - Kundens udbytte er det vigtigste	136
Close – hvordan kommer kunden videre?	138
Indvendinger og købsmodstand	140
Behandling af indvendinger	145
Den rigtige rækkefølge	148
Til eftertanke	149

OM LADEGAARD A/S og Blended Learning International A/S 152

LADEGAARD Systemet	153
Indslusning af nye medarbejdere	154
Global System – Local Training	154

OVERSIGT OVER FIGURER 156

INDEKS 160