

Nöjda kunder – hur är det möjligt?

JACOB MICKELSSON



Agenda

Vad är bra kundbetjäning?

1. Vad är kundnöjdhet?
2. Hur ge kunden en bra upplevelse?
3. Hur bygga kundrelationer?
4. Vad göra om något går fel?

Vem är vi?

Presentationsrunda

Jacob Mickelsson

Doktor i marknadsföring från Svenska Handelshögskolan

Undervisar i tjänstemarknadsföring och konsumentbeteende

Forskar i bl.a. konsumtion av nyheter, spelkonsumtion, digital media och offentliga tjänster

Vad är kundbetjäning i världsklass?

<https://skytraxratings.com/airlines>



Vad är bra kundbetjäning?

Fundera tillsammans på någon gång när ni fått riktigt bra betjäning. Vad betyder det för er?



Kundnöjdhet

BURGER KING WHOPPER

ADVERTISEMENTS



Förväntningar

ACTUAL WHOPPER

- ROTATED TO MOST ATTRACTIVE ANGLE
- WITH CHEESE
- SLIGHTLY FLUFFED UP, FOR PICTURE

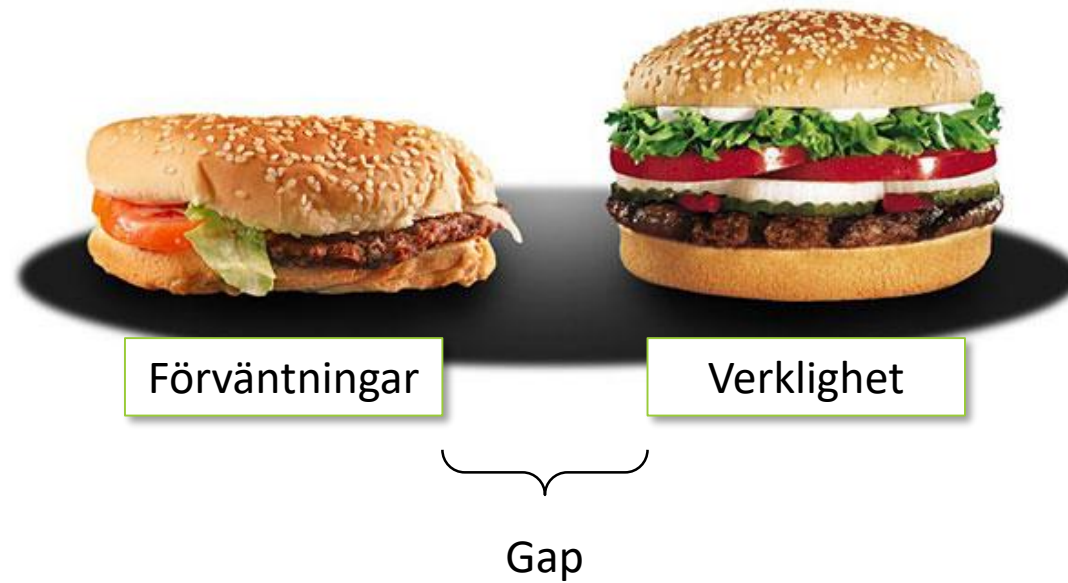


Verklighet

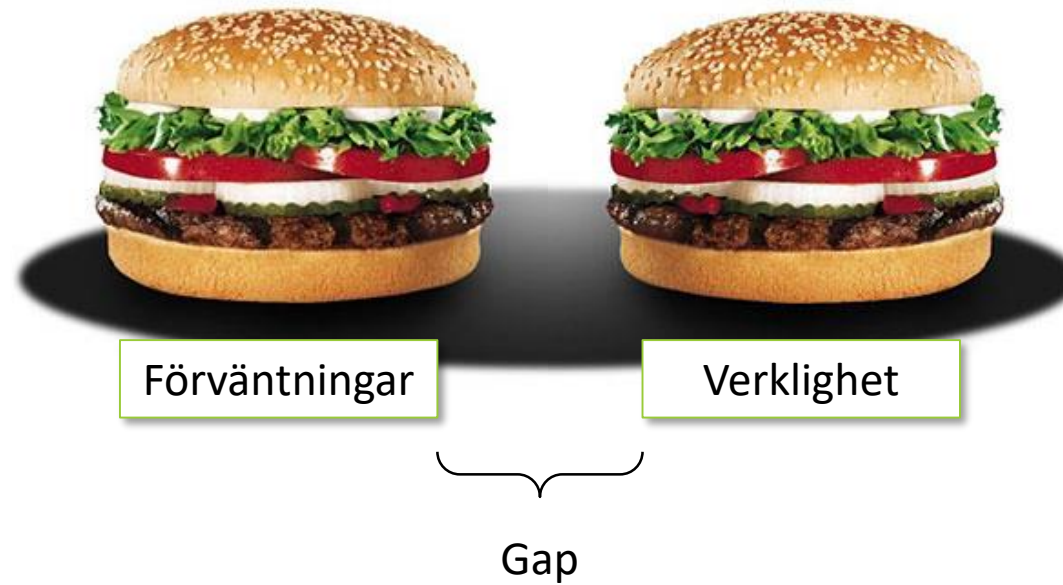
Gap



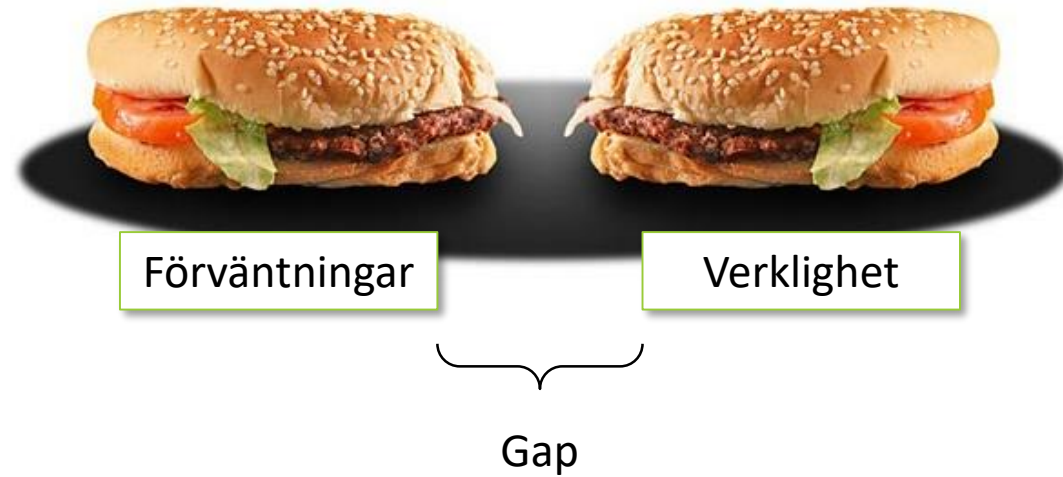
Kundnöjdhet



Kundnöjdhet



Kundnöjdhet



Fundera på era egna kunder

MINIMIFÖRVÄNTNINGAR

Vad är det minsta som krävs för att kunden skall bli nöjd?



IDEALA FÖRVÄNTNINGAR

Vad gör kunden extra nöjd?

Vad skulle kunden önska om de får precis som de vill?

Fundera mest på vanliga, resonliga kunder

– inte så mycket på besvärliga specialfall!

Kundvärde

Det som vi vill möjliggöra är **värde** för kunden

- Värde är vad kunden betalar för
- Bestämmer hur nöjd kunden är
- Bestämmer ifall kunden kommer på nytt



Värde som utbyte

Kunden frågar sig:

- Vad får jag?
- Vad kostar det?

Kostnad: Inte bara pengar!

- Tid
- Ansträngning
- Emotionell kostnad
- mm.



Typer av värde för kunden

PRAKTISKT VÄRDE

- Problemlösning
- Funktionalitet



"Fick jag det jag var ute efter?"

EMOTIONELLT VÄRDE

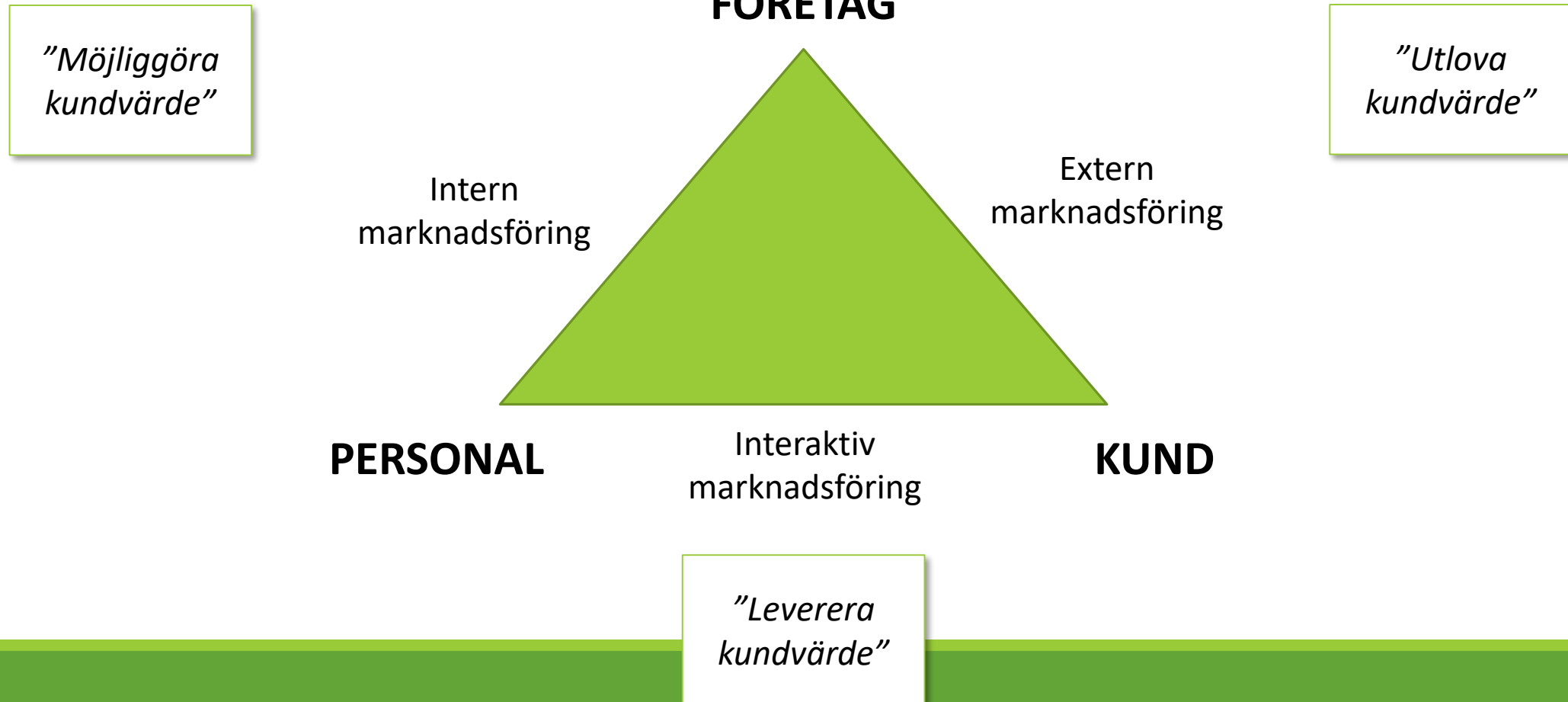
- Känslor
- Uppfattningar
- Tolkningar



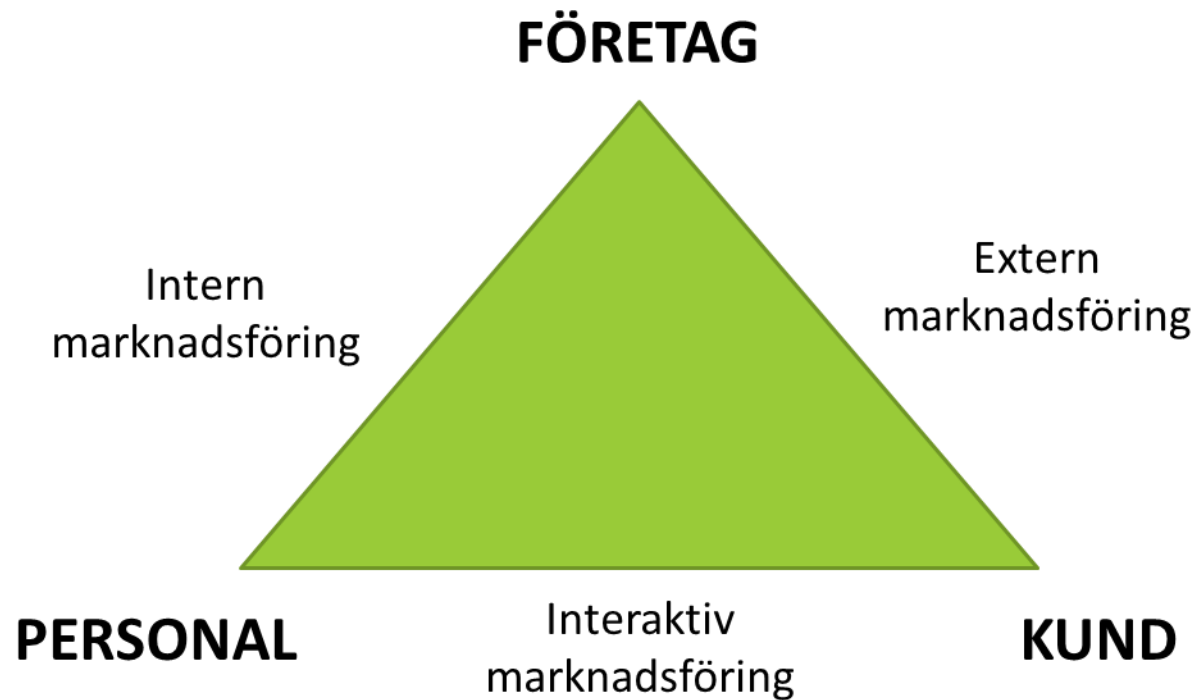
"Kändes det bra?"

**Men hur levererar man
värde för kunden?**

Marknadsföringstriangeln



Konsekvenser



Företagets **ledning** måste göra kundbetjäning till en hjärtesak

Företaget måste ha uttalade **strategier** för kundbetjäning: Hur gör vi?

Företaget måste odla en **tjänstekultur** – personalen måste vara med på saken!

Fundera på förbättringar

Diskutera i gruppen, försök komma på förslag för var och en hur man i ert fall kunde bättre leverera värde för kunden, antingen...

Mer praktiskt värde

- Problemlösning
- Funktionalitet



"Fick jag det jag var ute efter?"

eller

Mer emotionellt värde

- Känslor
- Uppfattningar
- Tolkningar



"Kändes det bra?"

Kundupplevelser

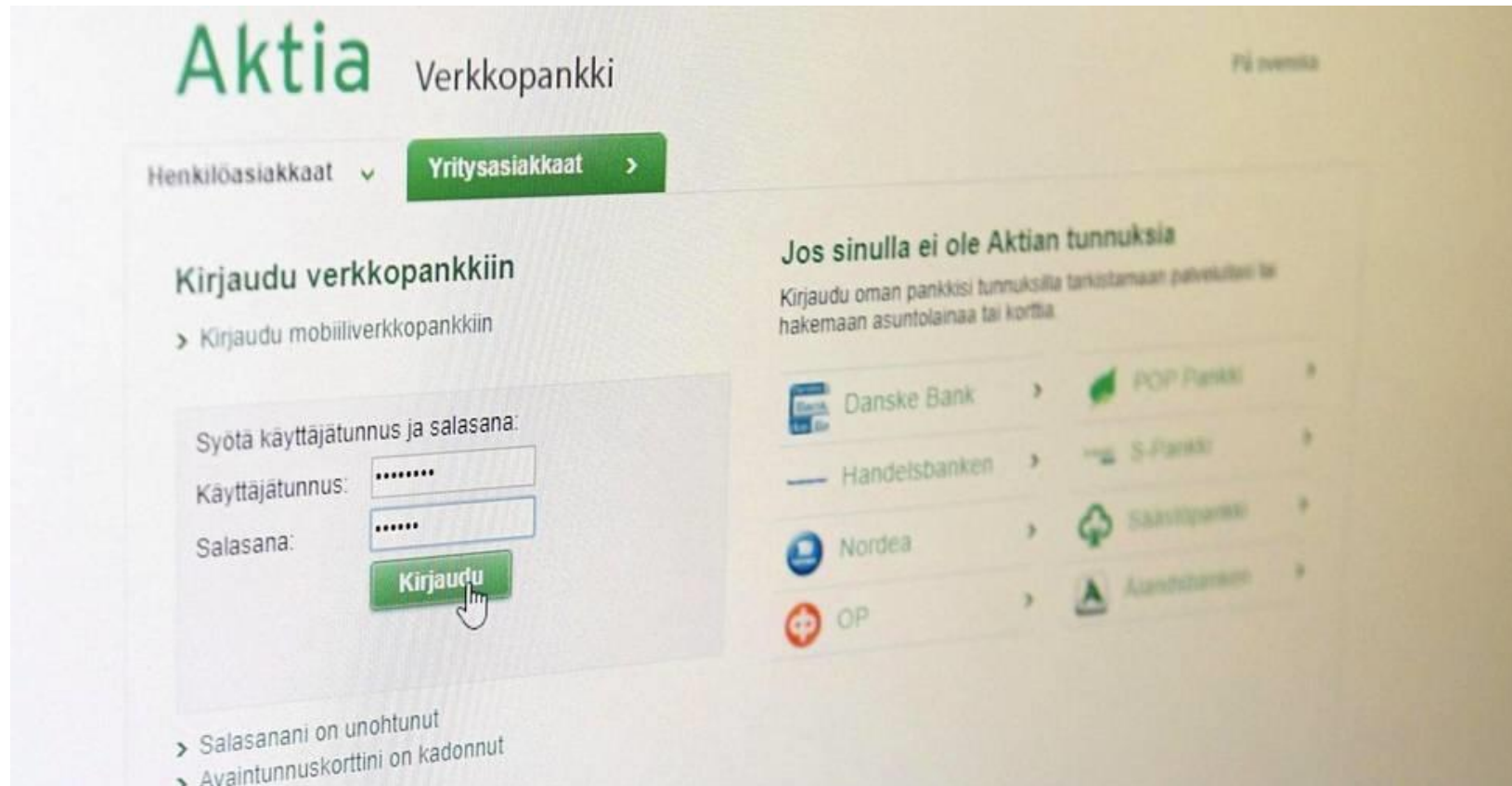
Kundupplevelser



Kundupplevelser

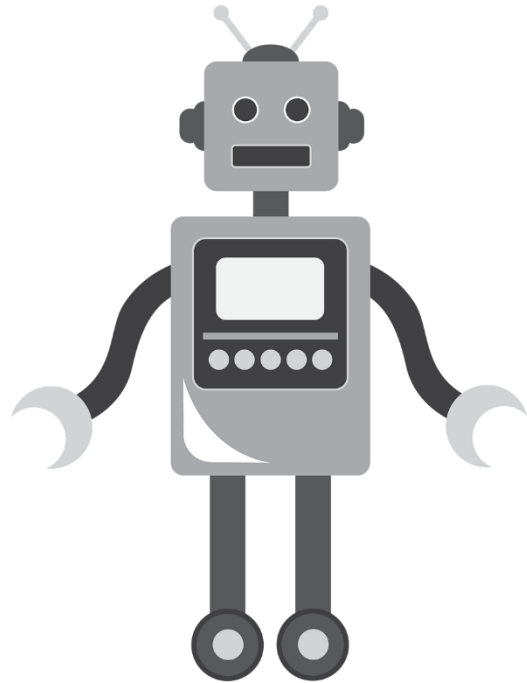


Kundupplevelser

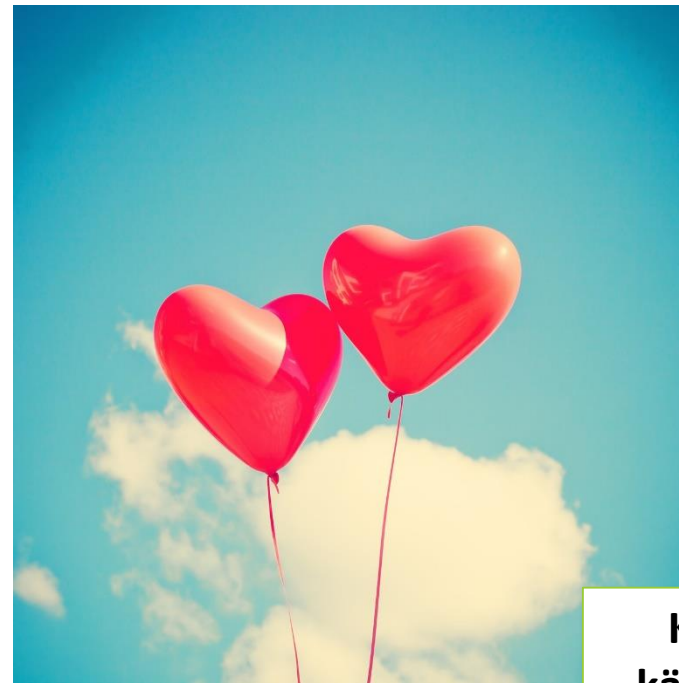


Kundupplevelser

Är kunden en robot?



Eller har kunden ett hjärta?



**Kunden tolkar,
känner och minns**

Kundupplevelser

**Allt som händer när kunden är i kontakt med företaget
bidrar till upplevelsen**

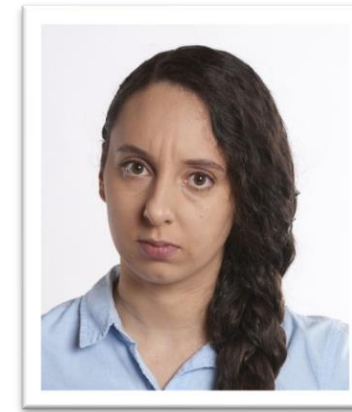
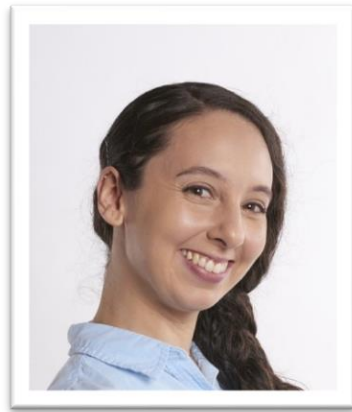
Tid, plats, miljö

Människor, bemötande

System, processer

Information, resurser

Vilken effekt har ett leende?



Leende från tjänstepersonalen = högre kundnöjdhet

MEN

Bara om det upplevs som genuint

Bara om man faktiskt lyckas leverera det kunden vill ha

Tjänstekvalitet

1. Omgivning, utrymmen, kläder mm.
2. Pålitlighet
3. Tjänstvillighet
4. Kompetens
5. Bemötande, empati
6. Kundförståelse, individuell service

Kundens resa

Kundupplevelsen kan förstås som en "resa" med en början, en mittendel och ett slut.



Kundens resa

Brukar förstås som en serie **kontaktpunkter**

Vad är en kontaktpunkt?

En punkt där kunden och företaget möts på något sätt

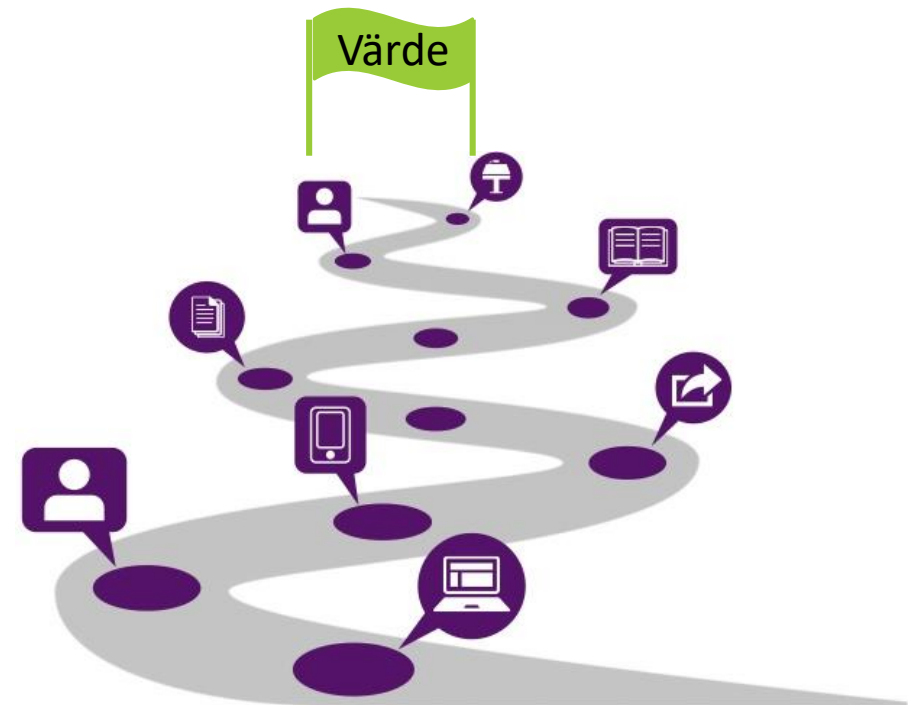
- Reklam
- Telefonsamtal
- Webbsida
- Kundmöte
- mm...



Kundens resa

Ur kundens perspektiv

- Kontaktpunkterna leder fram till kundvärde
- Kunden tolkar den här resan ur sitt eget perspektiv
- Tolkningen kan vara "fel" ur företagets perspektiv



Kundupplevelse

Kan en kundupplevelse bli bättre i efterhand?

Kan man påverka en kundupplevelse på förhand?

Frågor om kundupplevelser?



Kundrelationer

Varför kundrelationer?



Skaffa ny kund

Hur mycket dyrare?



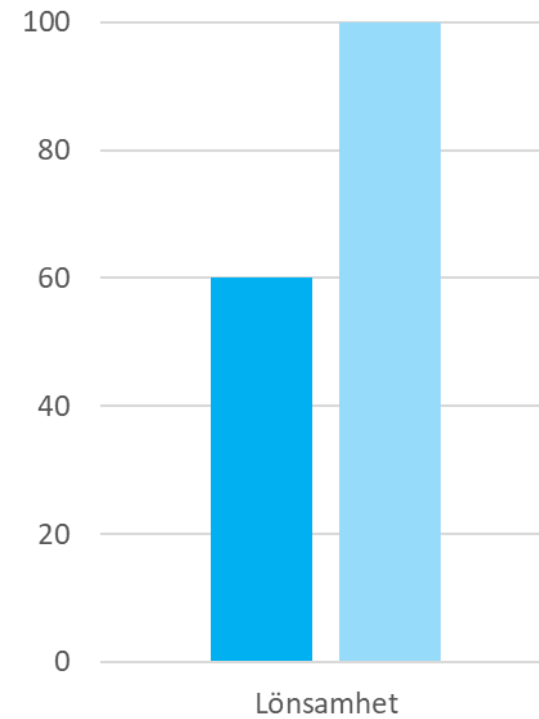
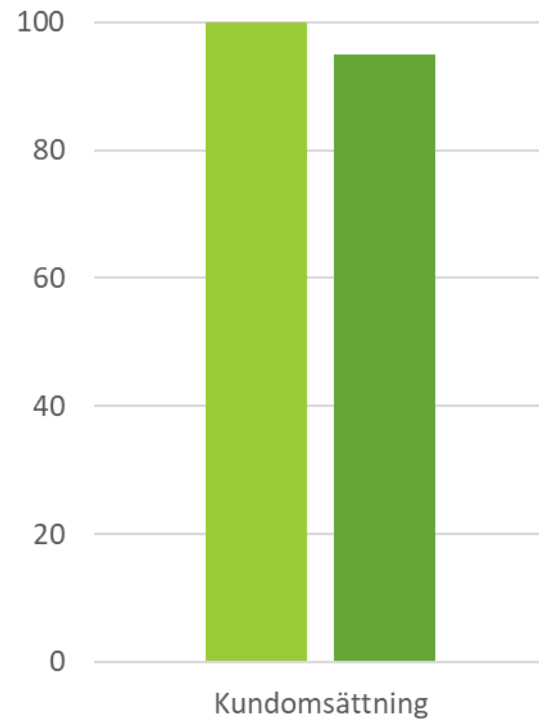
Behålla gammal kund

**5 – 25 gånger dyrare
att skaffa nya kunder
än behålla gamla**

Varför kundrelationer?

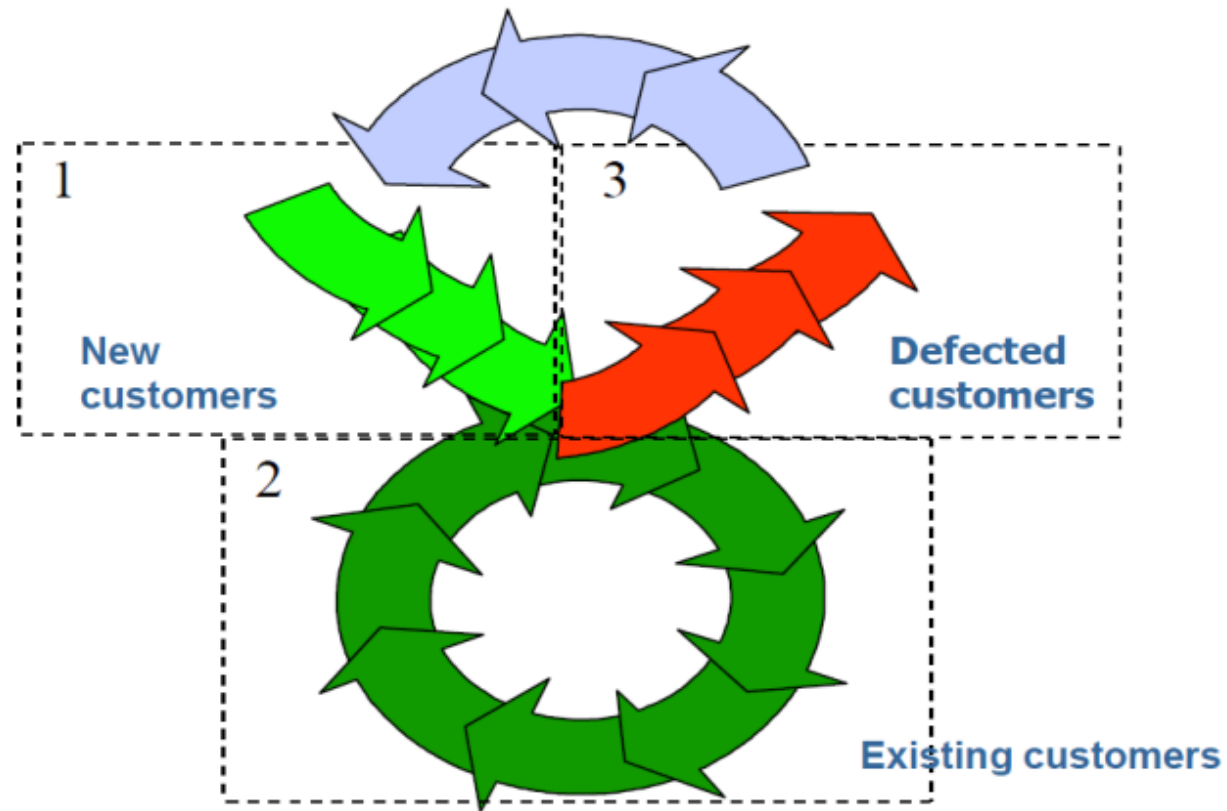
Om man minskar kundomsättningen med 5 %

Hur mycket ökar lönsamheten?



Lönsamheten kan öka med 25% - 95%

Hur hantera kundrelationer?



(Strandvik 2000, p. 169)

Hantering av kundrelationer

Skapa kundrelationer

Hitta potentiella kunder, välja målgrupp, initiera relationer, avböja relationer



Hantering av kundrelationer

Odla kundrelationer

Underhålla och utveckla, fördjupa
existerande relationer



Hantering av kundrelationer

Avsluta kundrelationer

Avsluta relationer kontrollerat, och så att de kan återupptas ifall aktuellt



Missnöjda kunder –
är det möjligt?

Vad göra när det går fel?



Förväntningar



Verklighet

Berätta om en egen upplevelse

Nån gång när du varit med om att kundservice misslyckats

Vad borde man ha gjort istället?

Hur kunde man ha räddat situationen?

Vad göra med missnöjda kunder?

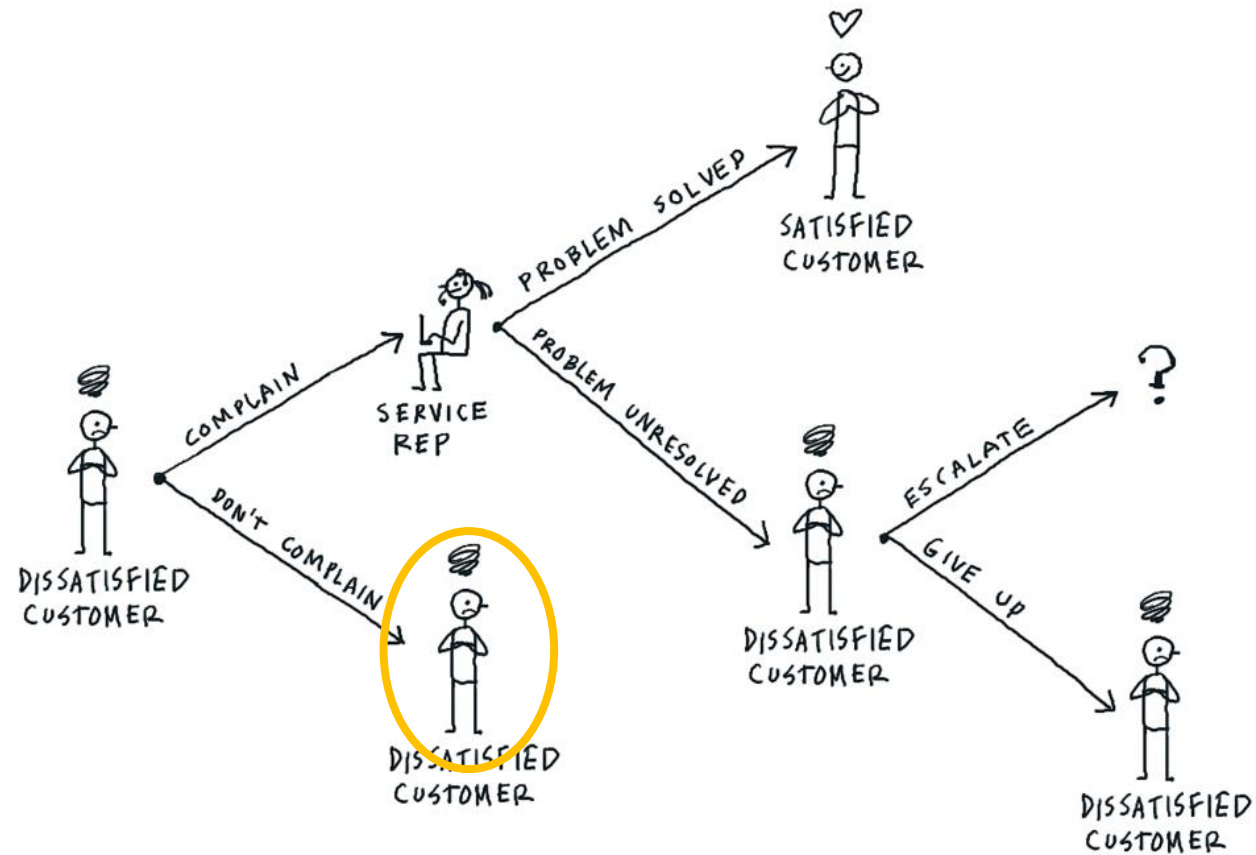
Ingen är perfekt – misstag händer garanterat!

Göra det möjligt för kunder att klaga

Klagande kunder är värdefulla kunder



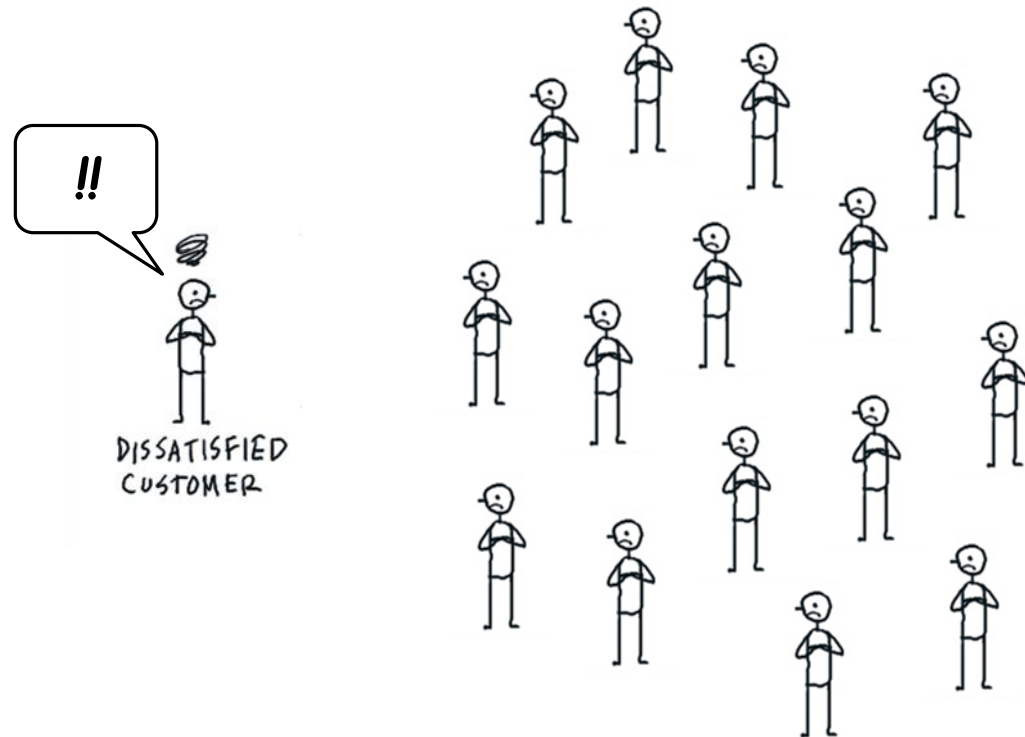
Klagande kunder är värdefulla!



Potentiellt en förlorad kund

Ingen möjlighet att ordna saken

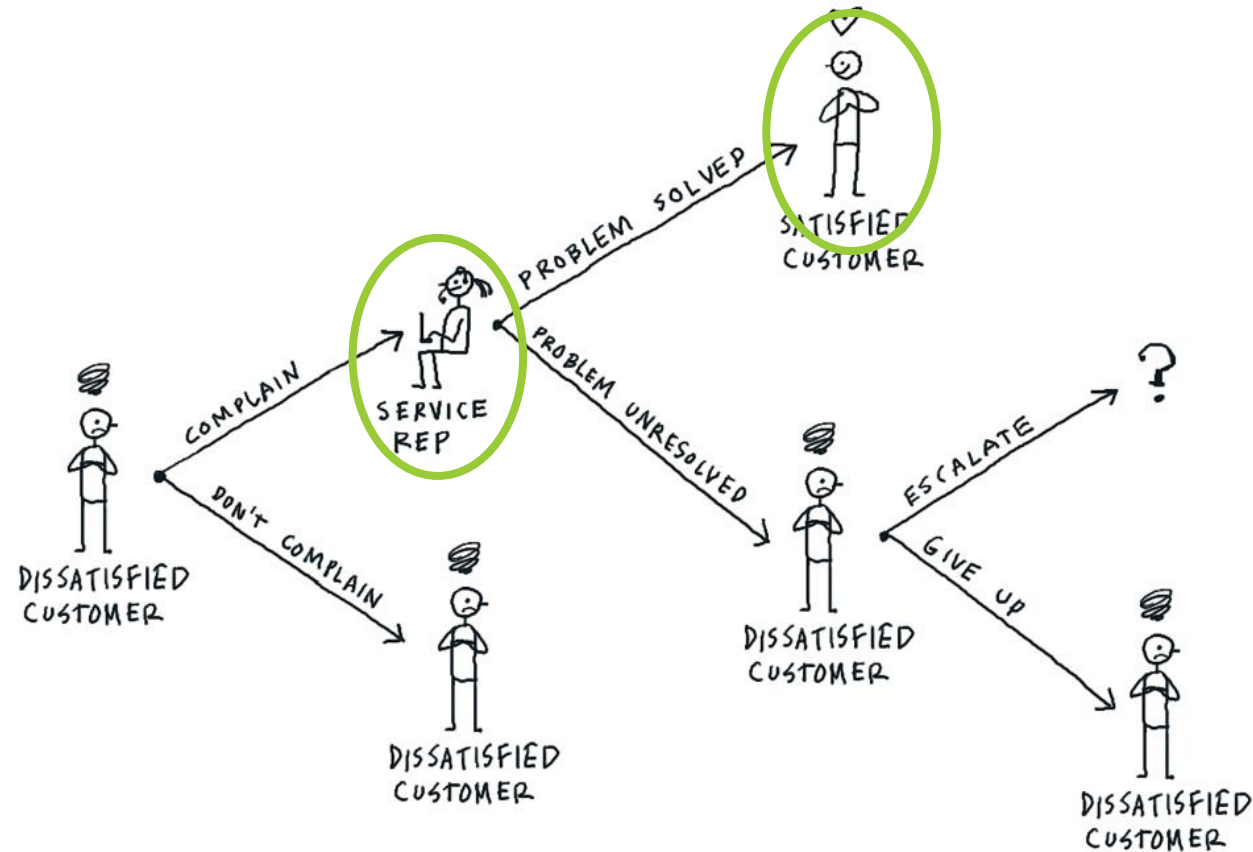
Klagande kunder är värdefulla!



En missnöjd kund berättar
i medeltal för 15 personer

Många fler om man
räknar med sociala media

Klagande kunder är värdefulla!



Chans att lösa
problemet

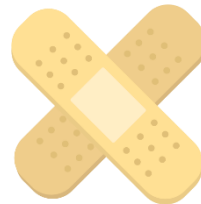
Chans att få en
nöjd kund

Samla information:
Möjlighet att
förbättra tjänsten

Klagande kunder är värdefulla!

Återhämtningsparadoxen

En missnöjd kund som får hjälp *kan bli nöjdare* än om allt hade gått rätt från början



Vad vill klagande kunder ha?



Wanted to get	Respondents - Problem
Explanation of why problem occurred	78%
Assurance problem wouldn't be repeated	78%
Apology	59%
Chance to vent	58%
Money back	49%
Free product or service in the future	30%
Financial compensation for my lost time, inconvenience or injury	23%
Revenge -- make them pay for the hassle and inconvenience	11%
Other	9%

Recept för att sköta om klagomål

1. Ta ansvar för problemet
2. Be om ursäkt för misstaget
3. Visa medkänsla
4. Förklara vad som gått fel
5. Börja genast att rätta till saken
6. Följ upp saken, kolla att det blev rätt

Sammanfattning

Vad är bra kundbetjäning?

1. Förstå kundens förväntningar och infria dem
2. Möjliggör en bra upplevelse
3. Bygg kundrelationer
4. Hantera misstag på rätt sätt

= Kundbetjäning i världsklass

Kundbetjäning i
världsklass – visst är det
möjligt!
