

God kundeservice: Hvordan hjælper du dine kunder?



RESUMÉ

God kundeservice betyder tilbagevendende kunder og et stærkere brand for din virksomhed. Omvendt vil en utilstrækkelig kundeservice påvirke dit omdømme negativt. Derfor er det vigtigt altid at give personlige, frem for standardiserede svar. Selvom du ikke kan tilbyde en reel løsning, viser forskning at kunden alligevel bliver mere tilfreds blot for at føle sig hørt. Så forstå dine kunders behov, og værdsæt relationerne mere end transaktionerne.

Det at have en kundebetjenings-orienteret virksomhed er ikke noget, der sker af sig selv - handlinger er stærkere end ord.

Vi har derfor skrevet dette indlæg med udgangspunkt i:

To af de vigtigste spørgsmål om kundeservice

- 1. Hvad er værdien af god kundeservice?
- 2. Hvordan kan du sørge for god kundeservice i din virksomhed?

Filosofien bag god kundebetjening

En af de vigtigste kerneværdier mange succesrige virksomheder har, er, at kunderne altid skal være tilfredse med det, der tilbydes, og måden de bliver behandlet på. Det indebærer, at man i sin kundebetjening har en underliggende forståelse for kunderne og hvad deres behov er, samt at man er tilgængelig når behovet opstår. For at finde gensidige løsninger på problemer, kræver det også fleksibilitet fra virksomhedens side – noget som en mindre virksomhed har større mulighed for at tilbyde.

Vi håber, at du som virksomhedsejer altid har kunden som dit udgangspunkt. Forestil dig, at du selv er kunde i din virksomhed - har du prøvet det? Eller tænk på en dårlig oplevelse hvor du var kunde - hvad gik der galt, og ikke mindst hvad skulle der have været gjort for, at det var blevet en god oplevelse for dig? Det lyder basalt og ligetil men det viser sig i praksis at være svært.

God kundeservice er værdiskabende

Rent økonomisk skaber god kundeservice merværdi ved, at dine potentielle kunder både er mere villige til at købe et af dine produkter eller tjenester, samtidig med at sandsynligheden for, at de vender tilbage i fremtiden, øges betragteligt. Studier viser, at det at bygge stærke relationer til dine kunder gennem god kundebetjening er vigtigere for værdien af din virksomhed end at skabe et stærkt brand. Det er specielt relevant for den tid, vi lever i, hvor kunder har mange arenaer på nettet til at dele deres indtryk af din virksomhed. I praksis betyder det, at god kundeservice får stærkere positive udfald, mens dårlig kundeservice får stærkere negative udfald.

Andre studier for kundebehandling viser, at det at hjælpe en frustreret og vred kunde øger sandsynligheden markant for, at denne bliver til en loyal kunde. For virksomheder, der ignorerer deres frustrerede kunder, har det en meget negativ effekt på kundens loyalitet og betalingsvilje. Bare det at anerkende kundens problem giver et stort positivt udfald - så selvom man ikke har mulighed for at tilbyde det, kunden beder om, vil bare det at høre på sine kunder skabe værdi.

Hvad er god kundeservice?

Det første, du skal gøre er at indse, at alle dine kunder er individuelle mennesker med individuelle behov og derfor er det vigtigt, at kundebetjeningen bliver personlig. Det indebærer, at du lytter til din kundes problem og prøver at finde frem til en løsning, som adresserer problemet, uden at det koster dig for meget. Giv ikke dine kunder et standardiseret svar, som ikke adresserer problemet; sørg i stedet for, at du behandler dine kunders problemer på en individuel måde.

Ud over dette viser forskning som forventet, at det vigtigste, man kan gøre for at sørge for god kundeservice, er at tilbyde løsninger - ikke beklagelser¹. Det at give din kunde nogle forskellige alternativer er meget mere hjælpsomt end kun at beklage og vise medlidenhed - selv om det er bedre end ingenting. En forudsætning for at kunne hjælpe dine kunder er selvfølgelig, at dine kunder kan nå dig, så opret en hjemmeside og Facebook-side med korrekt kontakthinformation, såfremt du ikke har dette. En spændende mulighed for at forbedre din tilgængelighed er at tage Facebook Messenger i brug på din virksomhedsside, så du kan chatte med dine kunder, men det kræver, at du har en dedikeret medarbejder, som kan være logget ind i normal arbejdstid.

Værdien af relationer er større end værdien af transaktioner

Næste gang en af dine kunder tager kontakt til dig og beder om hjælp, håber vi, du har fået tænkt dette indlæg lidt igennem i forhold til, hvad kundeservice betyder for dig og din virksomhed. Husk at dine kunder er din formue, og at værdien af kunderelationer er større end værdien af kundetransaktioner. Traditionel markedsføring tager udgangspunkt i en form for "handlingsprogram" og ikke selve kundeforholdet hvorimod relationsopbygning har til formål at udvikle lønsomhed for begge parter i transaktionen. Hvis du ønsker, at din virksomhed skal få succes på længere sigt, er det helt centralt, at du opbygger og opretholder gode relationer til alle dine kunder ved fokus på den gode kundebetjening. For at lære mere om, hvordan du bedst snakker til dine kunder, kan du læse vores artikel om kundekommunikation.

Kilder:

(1) <https://hbr.org/ideacast/2018/01/for-better-customer-service-offer-options-not-apologies>