

Varför väljer dina kunder att göra affärer med ditt företag?

Att vara sympatisk är i allra högsta grad viktigt men det är knappast den enda anledningen till att ditt företag är och förblir förstahandsvalet som leverantör. Långt viktigare är er förmåga att lyssna och fullt ut förstå kundernas behov och utmaningar. Att ständigt arbeta för ett förbättrat resultat för kunden genom att använda era tjänster och produkter samt en positiv upplevelse i kontakten med er.

- Dina kunder uppskattar att fokus ligger på dem och att det verkligen känns att ni har deras bästa för ögonen.
- Slösar inte bort tid och energi utan vänder er till potentiella kunder som tycker ni har något att tillföra, efterfrågas och är en bra deal för alla parter.
- Delar med dig av dina kunskaper, erfarenheter och åsikter.
- Utmanar och kommer med alternativa förslag baserade på din kunskap om kunden och kundens verksamhet.
- Kommunikerar löpande med era kunder, befintliga som nya.
- Bibehåller kontakten med beställare man förlorat, de kan förhoppningsvis komma tillbaka.
- Har värderingar och sätt att arbeta som kunderna uppskattar.
- En värdefull leverantör för din kund att göra affärer med.

Kundbemötandet

Om ni verkligen vill sätta kunden i centrum kan det vara klokt att ta fram en manual för hur du och dina medarbetare ska bete sig och kommunicera i olika situationer. Tex hur ni ska behandla klagomål och annan feedback. Genom att satsa på goda kundrelationer och vara uppmärksam på vad kunden har att säga kan ditt företag komma långt med kundvården. Men glöm inte bort: det är också a och o att hålla det ni lovar! Lever produkten eller servicen inte upp till förväntningarna, så kommer kunden känna sig sviken och tappa förtroendet för er. Ditt företag är så mycket mer än sina produkter eller tjänster. Människor som gillar sitt jobb och har bra arbetsvillkor är gladare och presterar bättre vilket i sin tur resulterar i ett bättre kundbemötande. En god stämning på jobbet avspeglas därför ofta direkt i kundernas uppfattning om företaget.

Fråga kunden

Förutom direkt kommunikation med din kundbas är det alltid bra att göra regelbundna kundenkäter. En sådan fokuserar på kundens uppfattning och ger dig insikt om olika behov, önskemål, preferenser och intryck. Det är dokumenterad information som hjälper dig att identifiera och prioritera problemområden och förbättringsåtgärder. Det ska leda till ständiga förbättringar av kundupplevelser, ökad kundnöjdhet och kundlojalitet. Enkäten är en vägledning och samtidigt ett tecken på att du bryr dig om kunderna och deras åsikter. Fråga gärna fler medarbetare hos kunden.

Ett företag med kundfokus lever upp till förväntningarna och t.o.m. överträffar dem genom att ha ett genuint intresse för kunden, deras behov och åsikter. Du kanske inte kan erbjuda allt en kund behöver men har du lyckats skapa en positiv relation så har du de bästa förutsättningar att din kund också blir din ambassadör. Leder du ett sådant företag?

jan.marcusson-stahl@vdstodet.se