

8 steg for god kommunikasjon i kundeservice

Du ønsker å gi dine kunder en god opplevelse. Noen ganger går det som en drøm. Men ikke alle situasjoner er like lette. Det kan bære galt av sted. Hva var det som gikk galt? Sjekk deg selv mot disse 8 stegene som er en grunnleggende oppskrift. Det betyr at du kan bruke den med barn, foreldre kjærester og andre som er du synes det er viktig å ha god kommunikasjon med.

1. Kjenn deg selv – Her og nå

Trekk pusten. Kjenn etter hvordan du har det. Stresset? Sulten? Sliten? Oppstemt? Uansett – vit om det selv. For kunden kommer til å merke det på deg. Kroppsspråket (positurer), pusten, tonefallet, blikket ditt – alt vil røpe hvordan du har det. Om du prøver å virke munter når du er sint vil kunden kanskje oppleve en dobbelt kommunikasjon (ironi, sarkasme). Kroppsspråket ditt kan røpe deg uten at du vet det. Uansett blir kunden usikker. Ofte vil det å erkjenne sine følelser – og akseptere dem - være nok til at du kan beherske dem.

2. Tøm minnet, gi kunden din oppmerksomhet og sett målet!

Dette rådet handler om fortregning og fokusering. Du skal tømme deg mentalt, slik at du gjør plass til kunden i din bevissthet. Nullstill deg. Avbryt tanker om annet enn kunden. Glem at du er sur. Glem kjeften du fikk i sted.

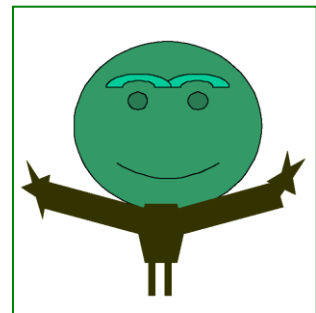
Fokuser på kunden. Tenk positivt: "Deg vil jeg gi alt jeg har. Vi skal bli venner. Du skal bli min mest fornøyde kunde noensinne."

3. Gi kunden øyenkontakt.

Her kommer noen fakta det er verd å merke seg. Jeg nevnte i i forrige utgave at vi samler 80% av informasjonen i kommunikasjon fra ikke verbale signaler. Når kunden ser på deg etter signaler er det i hovedsak hodet og armene som teller. (se illustrasjonen)

Armene signaliserer for det meste fred eller fare. Om de er i ufarlig posisjon (senket, ved siden, åpne hender, fredelig gestikulerende, ikke pekende) nøytraliseres deres signalverdi.

Er armene fredelig fokuseres oppmerksomheten på hodet – i første rekke ansiktet. Der er det øyenpartiet og munnpartiet som leverer flest signaler. Øyenpartiet / pannen er overlegent viktigst! Husk at nå er det dine øyne vi snakker om. Det er du som sender signaler til kunden. Kan du smile med øynene? Se deg i speilet – kan du smile ekte uten å smile med øynene?



Å se noen i øynene signaliserer oppmerksomhet. Å stirre noen lenge i øynene kan signalisere makt, kontroll, kamp. Det kan være ubehagelig og kompromitterende – en av dere må vike blikket. Det bør i dette tilfellet være deg. Fem sekunders blikk kontakt mens du sier en inviterende setning er en grei tommelfingerregel. Så kan du flytte blikket ditt til kundens munn. Det er ofte slik at den som snakker ser ut i luften, opp til høyre eller venstre, kanskje viser frem noe – mens den som lytter ser på ansiktet til den som snakker. Unntaket er når vi stiller spørsmål, eller kommanderer. Da ser vi samtidig rett på den andre.

Øynene gir fra seg mye mer informasjon enn vi er oss bevisste. En trent seer kan se om du leter i hukommelsen, om du dikter, om du planlegger osv bare på øyebevegelsen.

Pupillene dine forteller om du liker meg eller ikke. Blir de små er det et dårlig tegn. Blir de større er det et godt tegn. Jeg vil ubevisst legge merke til dette, og det vil gi meg en følelse.

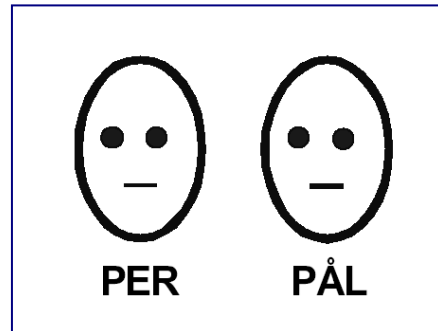
Det finnes tre vanlige faktorer som påvirker pupillenes størrelse. Det ene er lys. Sterkt lys = små pupiller. Det andre er alkohol, som forstørrer pupillene. Stearinbelysning og litt vin skulle jo da kunne hjelpe på de gode signalene. Den tredje faktoren er dine tanker/følelser.

Så dersom du tenker og føler negativt om meg, vil dette sannsynligvis vises. Der har du en god grunn til å reformulere tanken og tenke positivt om kunden!

Om du er opptatt med en kunde, kan du likevel gi en annen kunde øyekontakt, slik at de vet at de er sett. Du kan kanskje også signalisere at du snart er ledig. Da vil sjansen øke for at kunden inngår en psykologisk kontrakt med deg om å vente til det er hennes tur. I en hurtigmatkjede økte vi salget om kvelden/natten med 35% på denne måten. De sultne kundene så køen når de kom inn, og dersom de ikke fikk øyekontakt gikk opp til 60% av dem ut igjen etter kort tid. Prøv dette selv, så skal du se!

4. Hev dine øyenbryn.

Nå skal du ta tak i en kulepenn, og gjøre en liten oppgave. Se på illustrasjonen her av tvillingen Per og Pål. Du skal nå gjøre den ene sint og den andre blid – kun ved bruk av øyenbrynene. Etter å ha lest overskriften tipper jeg du får det til, men gjør det uansett.



En forskningsoppgave fra Universitetet i Bergen forteller om hvordan spedbarn oppfatter ansiktsuttrykk. Her snakker vi om et signal som selv en 2 måneder gammel baby kan tolke – og reagerer på. I skrivende stund har jeg en på syv måneder, så dette har jeg fått bekreftet. Du kan prøve selv: Når du senker dine øyenbryn så lavt du kan ser du mer morsk ut. Det er et faresignal. Dette gjør du også når du er trett, stresset, bekymret, har vondt, etc.

Men for en som ønsker å gi sin kunde gode følelser, er det et feil signal å sende ut. Vit derfor alltid hvor du har dine øyenbryn. Hevete øyenbryn betyr mye mer for kundene enn om du smiler til dem eller ei.

Du kan jo prøve å senke øyenbrynene og se blid ut. Hva sier speilet? Eller prøv å heve øyenbrynene og se sint ut. Det går ikke. Så opp med øyenbrynene!

5. Legg merke til kundens kroppsspråk og humør.

Nå er det faktisk ikke gått mer enn fem sekunder siden du startet på punkt 1. Sjekk over kunden før du begynner å snakke. Er kunden rask eller rolig? Trygg eller usikker? Gode eller dårlig følelser? Husker du DISK-modellen fra artikkelen for to utgaver siden? Da vet du litt om hvordan du kan tilpasse deg ulike kunder. Kundene gir ofte signaler til oss om de ønsker kjapp service, eller vil akklimatiseres først. En kunde som stiller seg midt i lokalet og ser seg rundt er mer klar for kontakt enn en som sniker seg langs veggen.

6. Snakk med kunden

Et av de vanligste spørsmålene jeg møter på kurs for butikker er: "Hva skal vi innlede med?" Skal du ta den der "er det noe jeg kan hjelpe deg med?" Finnes det noen alternativer?

La meg først fortelle deg om talehastighet. På to minutter kan du rekke å si 300 ord, ved en jevn og normalt flytende talestrøm. Om du har et vokabular på 300 ord, gir det deg en teoretisk mulighet til ca 90.000 varianter. Men kun ord gir en ganske smal båndbredde...

Når du snakker samvirker Ord - Tonefall / Kroppsspråk og Omgivelser. Teaterpedagog Ingvil L. Scow i Nøkkelpetanse as forteller at ordenen bare betyr 7%, mens tonefall teller 38% for tolkningen av budskapets innhold og hensikt. Det etterlater 55% til kroppsspråk og omgivelsene - dvs situasjonen. Det er det ikke alle mine kursdeltakere som gjetter. I ulik lektyre har jeg sett forskjellige referanser til forskning om dette, men ordene har ikke fått mer enn 20%.

Hvilke ord du innleder med er altså underordnet – bare de er vennlige. Men siden du først skal i dialog med kunden, kan de lønne seg å stille et åpent spørsmål. Åpne spørsmål kan starte med hva, hvordan, hvilke, hvem etc. Gir du kunden sjansen til å svare nei med et lukket spørsmål, er det jo

større risiko for at det skjer. "Kan jeg hjelpe deg med noe?" "–Nei, jeg bare ser meg rundt." (Hold deg unna). Alternativt: "Hva kan jeg hjelpe deg med i dag?" "–Ikke noe bestemt. Jeg bare ser meg litt rundt" Nå kan du lett spørre videre: "Ja det kan være koselig å bare kike litt rundt. Hva synes du om nyhetene våre der borte?" (siden du likevel bare ser deg rundt).

7. Bruk aktiv lytting.

Mens kunden din snakker 150 ord i minuttet, tenker du 1100. Dette er en av grunnene til at vi glemmer å lytte til kunden. Vi er så opptatt med våre egne tanker. Hva vi skal svare så snart vi kommer til, hva vi skal spørre om, noe vi selv har opplevd etc. Dermed glemmer vi ikke bare å lytte med ørene, vi glemmer å lytte (observere) med øynene og tenke etter hva kunden faktisk prøver å fortelle oss. Vi har oppmerksomheten for mye på oss selv. Dermed mister vi sjansen til å forstå kunden godt og raskt.

Kunden merker at vi ikke lytter aktivt. Det tolkes som manglende interesse, og det er ikke egnet til å gi gode følelser. Jeg har et triks som ofte hjelper meg når tankene kommer ut av kontroll. Jeg later som om jeg lytter aktivt. Jeg tviner kroppen min til å gjøre det den pleier når jeg lytter aktivt. Det fine med teknikken er at konsentrasjonen og den aktive lyttingen som oftest kommer på plass. I rammen ser du noen av mine huskereglene.

Atkiv Lytting:

1. **Ha øyekontakt**
2. **Ha kroppen og oppmerksomheten vendt mot kunden.**
3. **Bruke småord som "å, hmmm, akkurat"**
4. **Nikke med hodet, heve øyenbryn etc. på de rette stedene**
5. **Notere det kunden sier**
6. **Stille spørsmål**
7. **Oppsummere det kunden har sagt**
8. **Gjenta det siste ordet om kunden blir stille**

8. Kjenn ditt fag. Vit hva du snakker om.

Lær deg produktene, egenskapene og fordelene kunden kan få. Du behøver ikke være ekspert med en gang, men bruk hvert ledig øyeblikk du har til å forstå mer om hvordan det du tilbyr kunden kan være til nytte.

Dersom du får spørsmål som du ikke kan svare på kan du beklage at du ikke vet det, og be om å få undersøke saken. Er denne eksperten ikke innen rekkevidde slik at du kan hente henne raskt, kan du jo spørre kunden om det er andre ting de vil vite. Forhåpentlig vis vet du noe om dette. Uansett vil denne kunden lære deg om hvilke problemer som skal løses, og hvilke nytte de søker. De kan fortelle deg om sine erfaringer, og gi deg verdifull opplæring.

Selv om travle og kompetente kunder kan bli irritert når de ikke får snakke med eksperten raskt, har de likevel ofte sympati med deg som viser at du ønsker å lære.

Bli dyktig på det du selger, og vær god mot dem du møter. Vennlighet sammen med kunnskap og interesse vekker nesten alltid gode følelser. Da er grunnlaget for en god opplevelse til stede.

Les mer om disse temaene på www.e-management.no