

7 GODE RÅD TIL DEN GODE KUNDEOPLEVELSE

1.

SÆT DIG IND I KUNDENS STED

Hav fokus på kundens behov.
Hvad ligger til grund for kundens spørgsmål, beslutninger og målsætninger?
Dit primære mål skal være at hjælpe kunden frem for at sælge. Når du gør det, er det også nemmere at sælge opgaven ind.

2.

LYT, SPØRG OG VÆR TIL STEDE

Vær nærværende.
Lyt til, hvad din kunde efterspørger, så han/hun føler sig i centrum.
Kunden er ikke altid bevidst om sit behov – vær derfor løsningsorienteret.

3.

STIL ÅBNE SPØRGSMÅL

Åbne spørgsmål begynder med "HV" – hvad, hvorfor, hvordan, hvilke(t). De inviterer til dialog. Med åbne spørgsmål kan kunden se en kobling mellem problem/behov og zinkbeklædning som den rette løsning.
Spørg fx: Hvad er dit ønske til byggeriet?
Hvad forventer du af vores samarbejde?
Hvilke særlige krav skal jeg tage højde for?

4.

HAV DEN RETTE KROPSHOLDNING

Den rette kropsholdning giver gennemslagskraft og signalerer styrke og sikkerhed.
Hav en rank holdning – også når du sidder ned.
Træk skuldrene tilbage, skyd brystet frem, løft hagen og smil.

5.

VÆR RÅDGIVER – IKKE SÆLGER

Hvordan kan du være en god rådgiver?
Hvordan kan du hjælpe kunden til den bedste løsning?
Rådgiv din kunde, som du vil rådgive en ven.

6.

KEND DINE PRODUKTER

Øv dig i, hvad du har i dit sortiment.
Jo bedre du kender dine produkter, des bedre kan du rådgive i dem.
Det er professionelt og samtidig giver det kunden tryghed.

7.

ØVELSE GØR MESTER

Lav intern træning med dine kolleger, så du bliver bedre gang på gang.



En kundes oplevelse af din virksomhed baseres ikke kun på det gode håndværk. Meget afhænger af kommunikation og den menneskelige kontakt. Derfor er det vigtigt at "læse" din kunde og forstå, hvad der er vigtigt for kunden i jeres samarbejde. Herover kan du se nogle gode tips til at levere en god kundeoplevelse af dig og din virksomhed.