

MarkUp Consulting – Part of Implement Consulting Group

# Kundeorientering – hvordan lykkes?

Kollektivtrafikkonferansen 2012

Bjørn Petter Ulvær

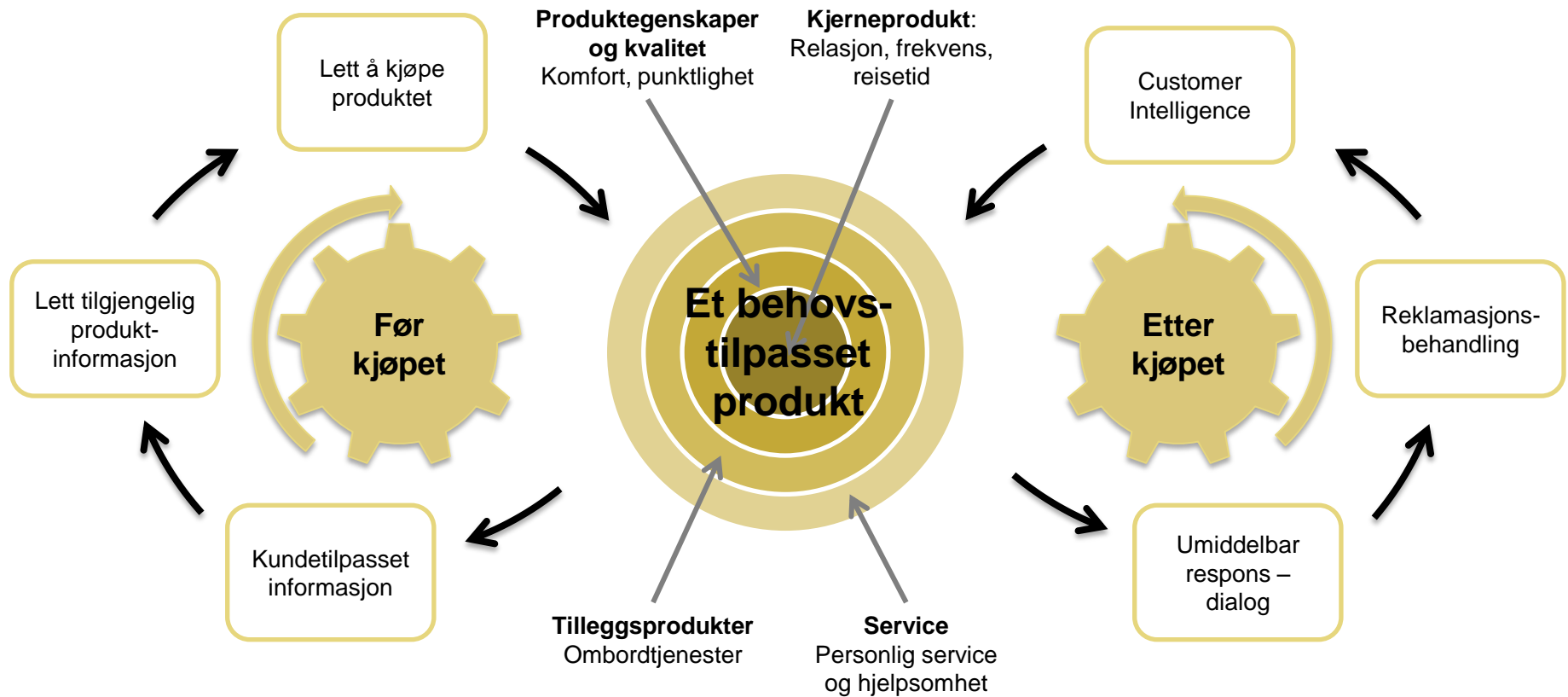
# Kundeorientering er blick for individuelle løsninger

- Fokus på å imøtekomme den individuelle kundes behov og forventinger
- Krever empati
- Krever fleksibilitet
- Krever makt i sisteleddet

I kollektivtrafikken kreves et gjennomtenkt forhold til når det skal utvises fleksibilitet og når ikke

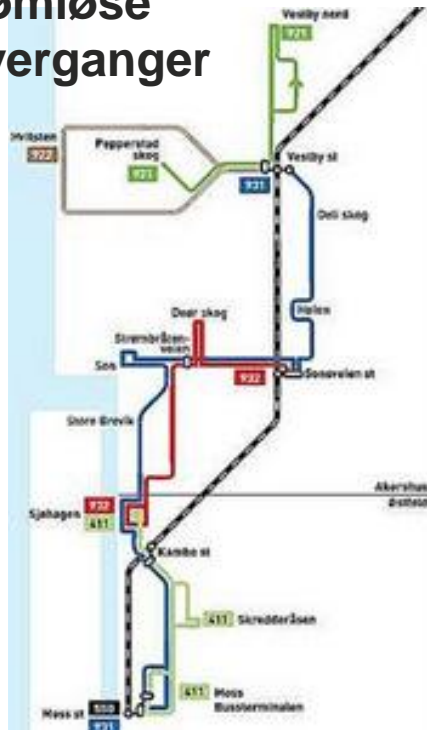


# Kundeorienteringshjulet – bygger på hele kjøpsprosessen



# Kundeorientering er et produkt som er i pakt med kundenes situasjon og behov

## Sømløse overganger



*pizza  
pizza*



**Fast Casual: Nytt selvbetjent konsept**

# Kundeorientering er systematisk innsamling og anvendelse av markedsfakta



Kjøp billett før du går på toget

Det koster 20 kroner ekstra hvis du velger å kjøpe billetten om bord på toget.

Reiser du fra en stasjon med billettautomat og kjøper billett på toget koster det kr 20,- ekstra.

## NSB – ombordtillegget

### Nytt konsept A:

- 20 store k...
- Ingen klas medium
- Alle klassi italienske p
- Pris lik 24€
- Pris porsjo
- 3 prispunk
- 3-4 andre
- Softis

### Nytt konsept B:

- 20 store kl
- Ingen klas medium
- Alle klassi italienske p
- Pris lik 24€
- Pris porsjo
- 3 prispunk
- **6-7 andre**
- **4-6 klassi**

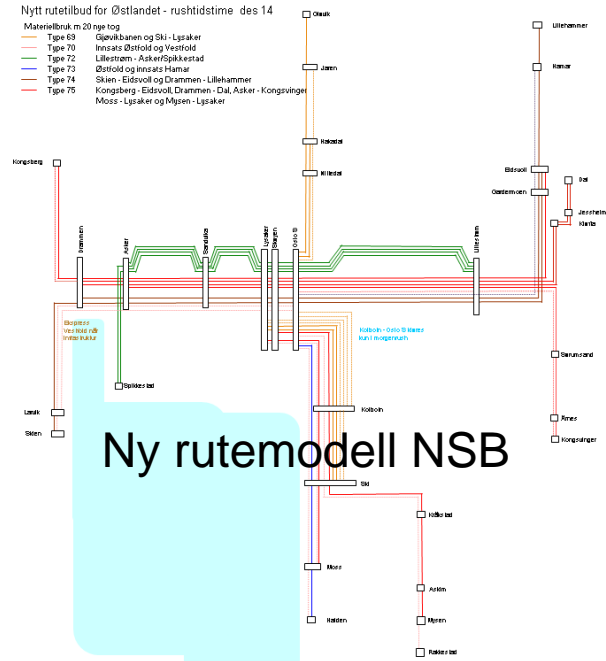
### Nytt konsept C:

- 20 store l
- Ingen kla medium
- Alle klass italienske
- **Pris lik 2**
- Pris pors
- 3 prispun
- **6-7 andr**
- **4-6 klass**



*pizza pizza*

Nytt konsept basert på avanserte kundeanalyser



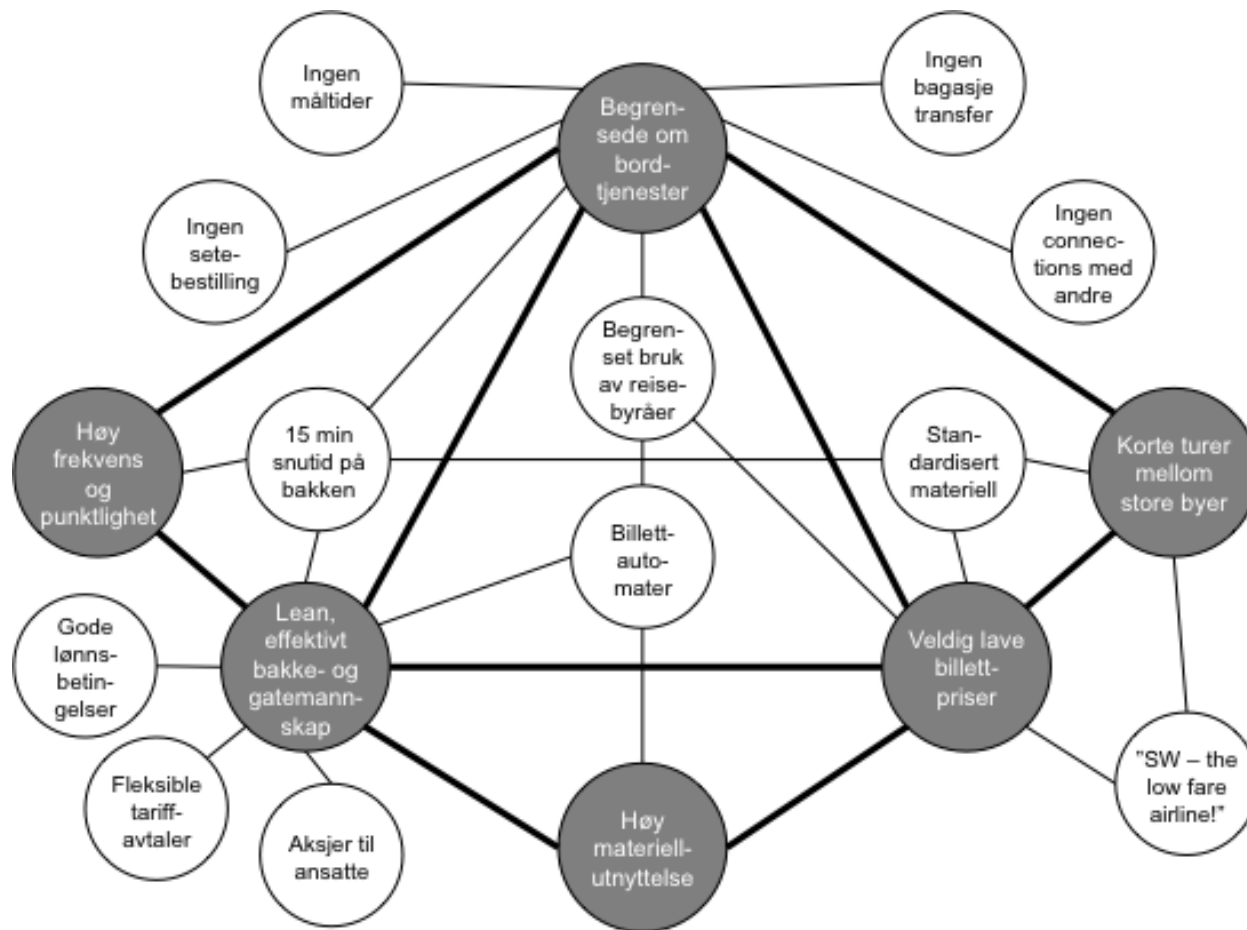
# Kundeorientering er forenkling

## Simplicity



- I informasjonsinnhenting
- I billettkjøpet
- I prisstrukturen
- I antall billetter
- I overganger
- I rutetilbudet
- I validering
- I dialog med selskapet
- I reklamasjonsprosesser
- Under kjøreturen

# Kundeorientering krever en gjennomtenkt verdikjede – som skaper forutsigbarhet



- Southwest Airlines's "linked activities"
- Serviceprisen flere år på rad
- Med et tilbud som er ribbet
- Også blant flybransjens mest lønnsomme

# Kundeorientering er god reklamasjonsbehandling

Alle aksepterer at feil gjøres –  
ingen aksepterer at feil ikke innrømmes

- I en reklamasjonssituasjon er kunden maktesløs – det øker aggresjon, fortvilelse og reduserer kundetilfredshet svært raskt
- Klagebehandling er kundeorienteringens ”proff-of-the-pudding”
- En reklamasjonssituasjon er ofte det beste grunnlaget for å demonstrere kundeorientering, fordi kundens forventninger ofte er lave



Hvordan har vi håndtert din service?

**Kjære kunde,**

Dersom et produkt blir ødelagt er det viktig at serviceprosessen blir gjennomført raskt, smidig og uten problemer for deg. Dine synspunkter er derfor viktig for oss. Si i fra om hva du synes, slik at vi i Elkjøp kan forbedre oss til neste gang du kommer i kontakt med oss.

Undersøkelsen vil ta ca 3 minutter og henvender seg til de som har hatt et produkt inne til service hos oss. Vi ber deg derfor besvare undersøkelsen i etterkant av en reparasjon. Du kan være anonym dersom det er ønskelig.

Som takk for hjelpen kan du på slutten av undersøkelsen velge å være med i trekningen av et gavekort til en verdi av 3000 kr.

Takk for at du tar deg tid til å delta på denne undersøkelsen! Vennligst kontakt vårt kundesenter, via e-post eller telefon, hvis du trenger å prate med en av oss.

Med vennlig hilsen  
Elkjøp



# Kundeorientering er involvering av de ansatte

- 
- La de ansatte spille en nøkkelrolle
  - Gi opplæring
  - ”Let go – avgi kontroll”
  - Gi makt til de ansatte

# Kundeorientering er gode belønningssystemer og incentiver

- Score på ”eksemplarisk” av ”mystery shopper”: alle ansatte får \$73 mer i uka
- En medarbeider som fullfører en nytt treningsnivå, får \$100 i kuponger, som må deles med kolleger som har hjulpet vedkommende fram
- Hvert kvartal får de 10% beste (basert på mystery shoppes scores) \$50 til et party
- Den lokale ledelsen får ”skrapekort” og belønnes med iPods etc
- Alle lokaler ledere har \$200 pr måned som skal benyttes til sammenkomster for de ansatte
- Alle nye medarbeidere skal godkjennes av eksisterende medarbeidere



# Kundeorientering avhenger 100% av 1. linje lederne

- Setter standarden
- Driver "on-the-job-training"
- Korrigerer atferd
- Motiverer og støtter
- Er tilstede
- Deltar i arbeider sammen med de andre
- Går foran med godt eksempel
- Driver konsekvensledelse



Krevende i ensomme jobber: krever mystery shoppers, personlig coaching, fellesmøter for motivasjon, jevnlig opplæring – men først og fremst en sterk kultur . En klankultur

# Kundeorientering krever at du bygger en ”klankultur”



“What makes Pret a Manger a compelling business case study is its approach to customer service and to training and motivating its staff”



*A dedication to the highest quality of Customer Service delivered with a sense of warmth, friendliness, individual pride, and Company Spirit.*

## For å oppsummere....

Kundeorientering er blikk for individuelle løsninger

Kunden må oppleve kundeorienterings i hele kjøpsprosessen

Kundeorientering er systematisk anvendelse av markedsfakta

Kundeorientering er et kunde- og behovsorientert produkt

Kundeorientering er forenkling

Kundeorientering krever en gjennomtenkt verdikjede

Kundeorientering er god reklamasjonsbehandling

Kundeorientering er involvering av de ansatte

Kundeorientering er gode belønningssystemer og incentiver

Kundeorientering avhenger 100% av 1. linje lederne

Kundeorientering krever at du bygger en "klankultur"