



RESPONDA
GROUP

GUIDE FRAMGÅNGSRIK STRATEGI

KUNDSERVICE

SÅ SKAPAR DU EN FRAMGÅNGSRIK
KUNDSERVICESTRATEGI

www.respondagroup.se



SÅ SKAPAR DU EN FRAMGÅNGSRIK KUNDSERVICE- STRATEGI

Att skapa en framgångsrik kundservicestrategi är avgörande för att bygga långsiktiga relationer med kunder och öka deras nöjdhet. Här är en steg-för-steg-guide som kan hjälpa företag att utveckla en effektiv kundservicestrategi.

1. DEFINIERA MÅL OCH SYFTEN

- Identifiera vad du vill uppnå: Sätt tydliga och mätbara mål, som att öka kundnöjdheten med en viss procent eller minska svarstider.
- Kundcentrering: Se till att målen är i linje med kundernas behov och förväntningar.



EXEMPEL:

Ett företag som säljer abonnemangstjänster kan ha som mål att minska antalet avhopp med 10 % genom förbättrad kundservice. För att nå detta mål kan de sätta upp delmål som att förbättra svarstider och öka andelen lyckade problem-lösningar vid första kontakten.



2. KÄNN DINA KUNDER

- **Skapa Kundprofiler:** Analysera demografi, beteenden och preferenser för att förstå vilka dina kunder är.
- **Genomför Undersökningar:** Använd enkäter och feedback för att samla in information om kundernas erfarenheter och förväntningar.
- **Verktyg:** Använd enkäter eller kundintervjuer för att samla in information om kundernas upplevelser. Skicka en uppföljningsenkät efter varje köp med frågor om köpupplevelsen och eventuell kundkontakt.

EXEMPEL:

Ett klädföretag kan skapa kundprofiler baserat på ålder, kön, köpvanor och preferenser. Detta kan hjälpa dem att förstå vilka kunder som troligtvis kommer att ha frågor om returer eller storlekar, vilket gör att de kan förutse vanliga kundservicebehov.

3. UTVECKLA EN TYDLIG KOMMUNIKATIONSPLAN

- **Kanaler:** Bestäm vilka kanaler (telefon, e-post, sociala medier, chatt) som ska användas för kundkommunikation.
- **Röst och ton:** Definiera hur företaget ska kommunicera (formell, vänlig, informell) och säkerställ att alla medarbetare är eniga.



Praktiskt tips!

Skapa färdiga mallar för vanliga frågor men anpassa dem alltid för att ge ett personligt intryck. Till exempel kan en resebyrå ha mallar för bokningsbekräftelser, men ge kunden möjlighet att direkt ställa uppföljningsfrågor via samma kanal.

EXEMPEL:

En e-handelsbutik kan bestämma att kundsupport främst sker via livechatt och e-post under kontorstid, medan sociala medier används för att besvara enklare frågor dygnet runt.

4. UTBILDA DITT TEAM



- **Produktkunskap:** Se till att alla medarbetare har djup kunskap om företagets produkter eller tjänster.
- **Kundservicefärdigheter:** Träna personalen i kommunikation, problemlösning och hur man hanterar klagomål.

Praktiskt tips!

Skapa ett internt kunskapsbibliotek med vanliga frågor, lösningar och uppdateringar om produkten eller tjänsten. Använd en plattform som alla i kundserviceteamet kan nå för att hålla sig uppdaterade.

EXEMPEL:

Ett teknikföretag som erbjuder programvara kan anordna regelbundna utbildningar om nya funktioner och uppdateringar. De kan också hålla rollspel för att träna medarbetare på att hantera olika kundscenarier, till exempel en kund som har problem med att installera en uppdatering.



Praktiskt tips!

Överväg att använda chattbotar för att svara på vanliga frågor utanför arbetstid. Ett exempel är ett försäkringsbolag som använder en chattbot för att svara på vanliga frågor om premier och självrisker.

5. IMPLEMENTERA TEKNIKLÖSNINGAR

- **CRM-system:** Använd ett kundrelationshanteringsystem för att samla och analysera kunddata.
- **Automatisering:** Överväg att implementera chattbotar eller automatiserade e-postsystem för att effektivisera kommunikationen.

EXEMPEL:

En onlinebutik kan använda ett CRM-system som Salesforce eller HubSpot för att hålla koll på kundhistorik och skapa en mer personlig upplevelse. Om en kund kontaktar supporten angående ett problem, kan CRM-systemet ge kundtjänstmedarbetaren snabb tillgång till kundens köphistorik och tidigare ärenden.

6.SKAPA EN FEEDBACK-LOOP

- **Samla in feedback:** Använd enkäter och recensioner för att få insikter om kundernas upplevelser.
- **Analysera och aggera:** Analysera feedback och vidta åtgärder för att förbättra tjänster och processer.



Praktiskt tips!

Följ upp med kunder som nyligen har haft en negativ upplevelse för att försöka vända upplevelsen till en positiv. Ett företag som levererar mat kan, efter ett klagomål om försenad leverans, erbjuda en rabattkod som tack för kundens tålamod.

EXEMPEL:

En mobiloperatör kan skicka ut korta enkäter via SMS efter varje supportinteraktion för att mäta kundnöjdheten. Om en kund ger låg betyg, kan företaget automatiskt följa upp med ett samtal för att få mer information och försöka lösa eventuella problem.



7. MÄT OCH UTVÄRDERA RESULTAT

- **Nyckeltal (KPI):** Definiera KPI för att mäta kundnöjdhet, svarstider och problemlösningsförmåga.
- **Uppföljning:** Utvärdera resultat regelbundet och justera strategin vid behov.

Praktiskt tips!

Analysera mönster i klagomål och identifiera områden där förbättringar behövs. Ett företag som säljer elektronik kan till exempel märka att många kunder returnerar en viss produkt på grund av en specifik funktion som inte lever upp till förväntningarna.

EXEMPEL:

Ett företag som säljer sportutrustning kan använda Net Promoter Score (NPS) för att mäta hur benägna kunder är att rekommendera företaget. De kan också spåra hur lång tid det tar att lösa vanliga ärenden och använda denna information för att justera sina processer.

8. SKAPA EN KUNDFOKUSERAD KULTUR

- **Involvera hela företaget:** Engagera alla avdelningar i kundservicearbetet för att skapa en enhetlig kundupplevelse.
- **Belöna bra prestationer:** Skapa incitament för medarbetare som erbjuder exceptionell kundservice.



Praktiskt tips!

Belöna och lyft fram medarbetare som får positiv feedback från kunder. Ett exempel är att en klädbutik ger ett litet ekonomiskt incitament eller utmärkelser till de anställda som får flest positiva recensioner från kunder.

EXEMPEL:

Ett hotell kan införa en "övertaska och gläd"-policy där medarbetare uppmuntras att ge extra service till gästerna, såsom att erbjuda en gratis uppgradering vid särskilda tillfällen eller en personlig hälsning.

9. STÄNDIGA FÖRBÄTTRINGAR

- **Håll dig uppdaterad:** Håll koll på branschtrender och kundpreferenser för att anpassa strategin kontinuerligt.
- **Experimentera och lär:** Testa nya metoder och lär av framgångar och misslyckanden.



Praktiskt tips!

Gör kundtjänststrategin till ett levande dokument och se över den minst en gång per kvartal. Ett företag som tillverkar hushållsapparater kan exempelvis ha möten för att gå igenom feedback och identifiera områden som kräver nya lösningar eller förbättringar.

EXEMPEL:

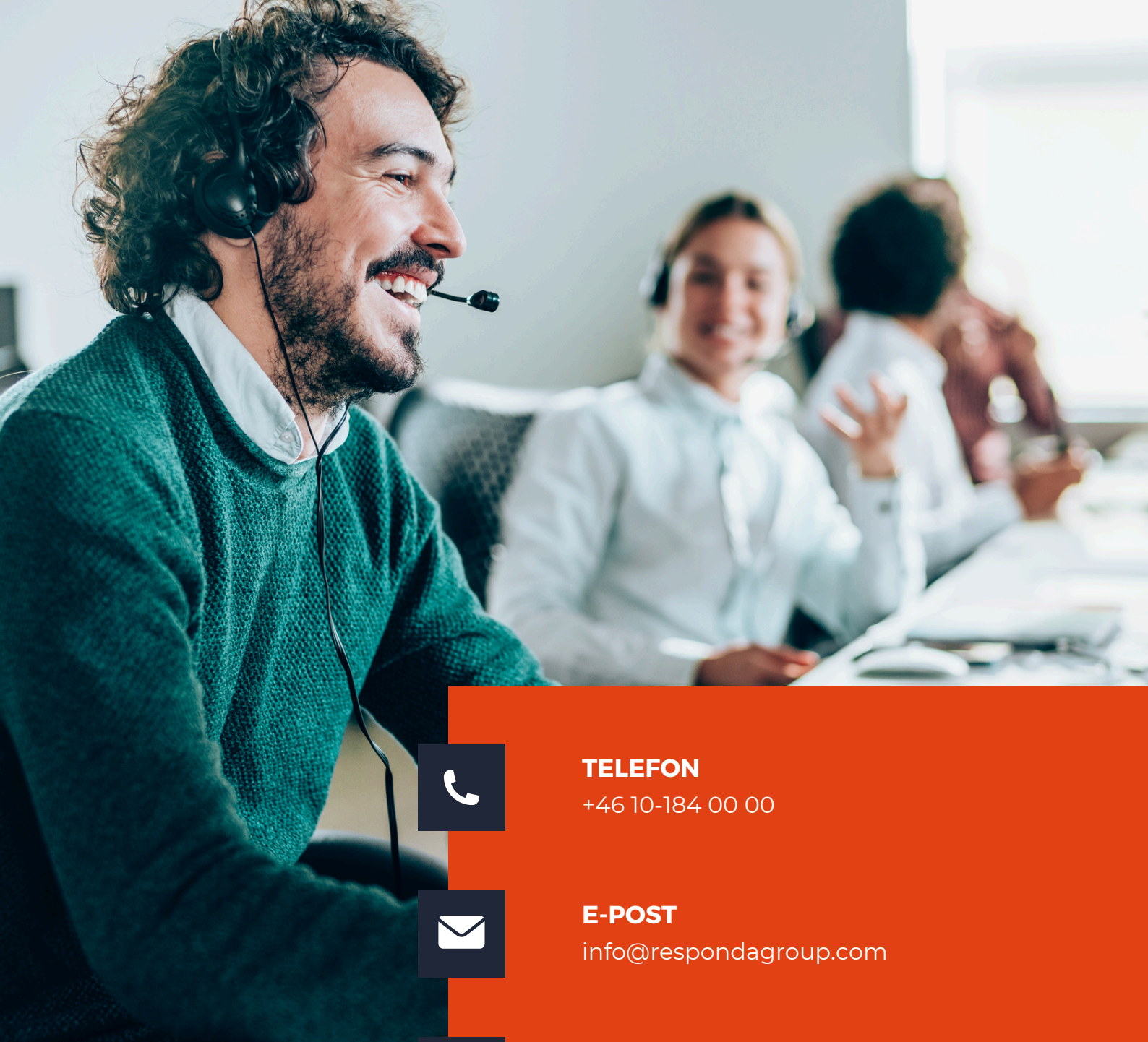
En prenumerationstjänst för böcker kan regelbundet genomföra enkäter för att få feedback om vilka funktioner eller bokkategorier kunderna skulle vilja se. Utifrån denna feedback kan de kontinuerligt anpassa sitt erbjudande.

SAMMANFATTNINGVIS

Genom att följa dessa steg kan företag utveckla en kundservicestrategi som inte bara tillfredsställer kunderna utan också bygger lojalitet och långsiktiga relationer.

Genom att kombinera dessa steg och praktiska exempel kan ett företag bygga en robust och flexibel kundservicestrategi som anpassas till kundernas förändrade behov och bidrar till långsiktig framgång.



**TELEFON**

+46 10-184 00 00

**E-POST**

info@respondagroup.com

**WEBSITE :**

www.respondagroup.se

KONTAKTA OSS