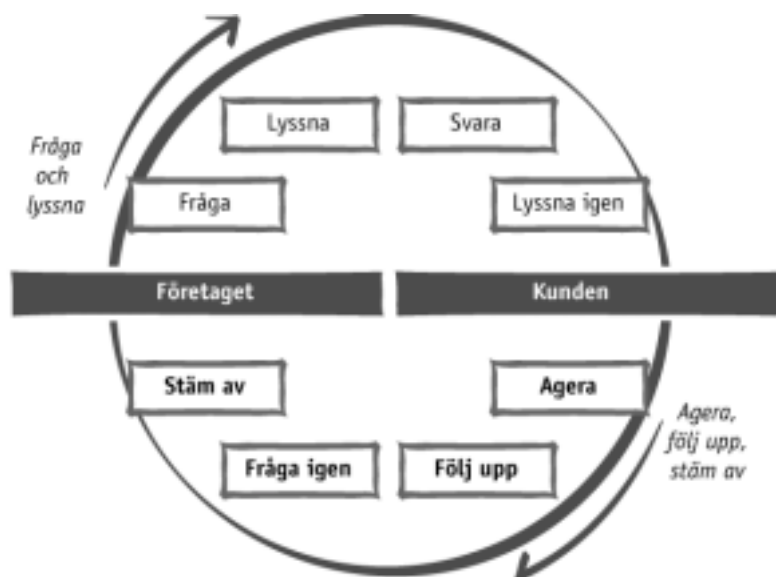

Klagomålshantering



- en viktig del i din kundservice

del tid, pengar och arbete på att få kunden. Behåller du kunden kan du snabbt få tillbaka kostnaden för de åtgärder som görs vid klagomålshandlingen. Kunden kanske t o m använt din produkt på felaktigt sätt, eller inte fått korrekt information från början. Hon kommer då istället att lägga skulden på din produkt. Ta istället tillfället och lär kunden och bli en bättre användare, och då inser hon också produktens fördelar. Är det en "gammal" kund stärker du kundrelationen genom en snabb och positiv hantering. Kunderna känner sig väl omhändertagna och fortsätter sannolikt att handla av dig. Samtidigt ökar företagets goodwill som ett kundvänligt företag. Människor i allmänhet talar gärna väl om företag som behandlat dem väl.

Överträffa förväntningar

I grunden finns det två sätt att överträffa kundens förväntningar; att ge mer och överträffa vid leveranstillfället eller att dr nytta av "återställare".

1. Ge mer!
2. Dra nytta av "återställare"!

Det bästa, enklaste och i längden mest ekonomiska sättet är sannolikt att göra det förstnämnda: Ge mer! Att göra det oväntade i mötet med kunden som gör att du samtidigt överträffar kundens förväntningar och kvalitetsnivå.

Det kräver en del mod och inte minst fantasi och kom ihåg det är inte alltid det som kostar mest som sätter bäst intryck. Utan istället kan det röra sig om små, små saker som gör att kunden känner sig *personlig bemött*.

Dra nytta av "återställare"

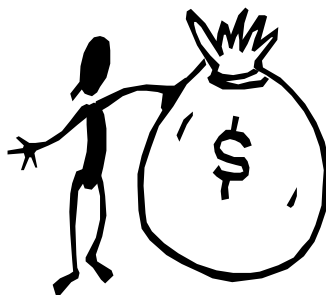
Klagomålshantering faller under den andra kategorin: dra nytta av "återställare". Helt enkelt att över-

träffa kundens förväntningar i kritiska lägen, något som kanske inte alltid är så lätt. Kundens förväntningar tenderar att öka då du måste "reparera en skada" som redan uppkommit. Att bara ge kunden rätt utan att ge något ytterligare utöver det vanliga, kanske då inte är tillräckligt för att göra kunden nöjd.

Varannan kund väljer annan leverantör

I en nyligen genomförd undersökning där 100 konsumenter fått frågor om service och kundbemötande³ anser 56% att klagomålshantering är viktigt eller mycket viktigt i relationen till företaget. I samma undersökning kan man läsa att 98% av respondenterna någon gång råkat ut för dålig service och att drygt hälften påpekat eller gjort företaget uppmärksam på detta. Det finns alltså en stor möjlighet att lära av kunderna för att ännu bättre kunna ge den service man som kund förväntar sig.

Av olika anledningar, säger ändå 55% att man kontaktat, handlat eller gjort affärer med företaget igen. Men varannan kund har inte gjort det... Motsvarande siffror kan utläsas ur en amerikansk undersökning⁴. Ca 50% av konsumenter med problem och 25% av företagskunder med upplevda problem ger sig inte till känna eller klagar aldrig. Istället "röstas de med fötterna" och väljer en annan leverantör.



Bra klagomålshantering ger resultat

Allmänna råd för hantering av klagomål

- Låt organisationen veta att man tar klagomål på allvar.
- Bra klagomålshantering är alltid lönsam. Missnöjda kunder sprider badwill
- Be om kommentarer i butiken eller andra kanaler där man möter kunden
- Uppmana till klagomål (även om det kan kännas som en negativ åtgärd!)
- Den som har kundkontakten ska också i möjligaste mån hantera klagomålet
- Medarbetarna måste ges befohgenhet att snabbt åtgärda klagomålet
- Be alltid den klagande att identifiera sig för att du ska kunna återkomma
- Se till att lösa klagomålet och vinna tillbaka en missnöjd kund
- Fråga kunden vad hon skulle se som lämplig lösning. Ta reda på värdet som klagomålet representerar innan du själv föreslår lösningar och kompensation.
- Klagande kunder är ofta känslomässigt upprörda när de framför sina klagomål. Behåll lugnet och möt kunden med vänlighet. Försök inte diskutera med en arg kund. Hellre fria än fälla!
- Bjud in dem som klagat och lös problemen tillsammans
- Lär känna dina kunder. Ett väl hanterat klagomål från en trogen kund är mycket värt
- Ta hjälp av ny teknik för att få till stånd en dialog med kunden
- Sätt mål för klagomålshandlingen och hur klagomål löses. Var dock försiktigt med att ange minskning i antal klagomål, det kan lätt bli en självuppfyllande profetia

Hur hanterar du klagomål på ett positivt sätt?

1. Ta det till dig

- Behandla klagomålen utan att försvara eget handlande. Erkänn. Förklara inte bort. Hänvisa inte till någon annan. Lyssna alltid in negativa signaler för att förebygga fel. Och för att förstå hur kunden upplever saken. Att godkänna en kunds klagomål behöver inte innebära att du är överens med henne i sakfrågan.
- Var ödmjuk och visa respekt. När kunden ringer eller på annat sätt tar kontakt ska man vara ödmjuk och visa respekt. Fråga kunden vad hon vill att vi ska göra. Lyssna på kunden utan att avbryta, så länge att hon inte har mer att säga. Då först skall du svara.
- Se klagomål som något positivt. Du får därigenom möjlighet att ändra på ett felaktigt arbetssätt.

2. Svvara

- TACKA kunden. Berätta att vi söker efter ständig förbättring och att hon hjälpt oss att finna en ny möjlighet. Visa din uppskattning för att kunden tar

kontakt med dig. Fråga kunden: Vad är vi överens om? Hur vill du ha det löst?

- Meddela besked när problemet kan vara löst.

3. Rätta till

- Snabba åtgärder, högsta prioritet.
- Klara rutiner hur hanteringen skall ske. Viktigt att rätt person också har befogenheter att åtgärda klagomålet. Klagomål som inte rättas till kan lätt bli allvarliga reklamationer.
- Ge något tillbaka. Om än aldrig så litet. Du behöver sällan kompensera med mer än en del av värdet som affären representerar. Kan denna compensation ske i form av rabatt vid kommande köp, kredit eller särskild produktersättning får du också möjlighet att hälsa kunden åter. Och då bevisa att man kan lita på företaget.

4. Analysera

- Kontinuerlig uppföljning. Följ upp och ta reda på vad som verkligen har hänt.

- Dokumentera. En enkel blankett kan hjälpa om den används på rätt sätt. Gjord misstag glöms annars lätt (och fort!) Fundera på hur det befintliga kvalitetsystemet fungera. Det får inte finnas en rädsla för att rapportera fel, brister och klagomål från kund.
- Ordna en erfarenhetsbank. Då slipper andra att göra om samma sak. Dra nytta av erfarenheter. Se klagomål som en utveckling. Uppföljning vid nästa kontakt eller leverans.

5. Snabbhet A och O

- Klagomålshandlingen måste gå fort. Meddela kunden omgående när problemet är åtgärdat. Ring upp. I vissa fall kanske kunden t o m ska besökas.
- Rapportera under hand. I de fall att det tar längre tid att lösa problemet. Meddela kunden regelbundet under tiden som problemlösning pågår.

Rätt hanterat blir klagomålshandlingen obönhörligen en viktig del i ditt företags totala kundservice. Med ökat engagemang för kunden, ständiga förbättringar samt ökat resultat som följd.



Kenth Åkerman

är seniorkonsult och partner på Relationsbyggarna Marketing & Management.

Konsult och utbildare inom kundorientering, relationsmarknadsföring, CRM, kunddialog och service. Kenth är författare till boken "Kunden är ditt varumärke" (Liber Ekonomi 1999).

www.relationsbyggarna.se
kenth@relationsbyggarna.se
0320-92 180 0705-29 21 80

¹ Barlow, Janelle, Möller, Claus, *Klagomålet är en gåva!*, 1996, Svenska Förlaget

² Goldmann, Heinz, *Att vinna kunder*, 1994, Svenska Dagbladets Förlag AB, s 268

³ Relationsbyggarna Marketing & Management AB, *Undersökning kundservice och kundbemötande*, januari 2001

⁴ Undersökning TARP Industry Specific Data, *Best Practices in Customer Service*, Jemke, Ron, Woods, John A, 1998, HRD Press