

50 uppskriftir að góðri þjónustu

# Þarft átak í þjónustu

■ Margrét Reynisdóttir, framkvæmdastjóri Gerum betur ehf., er höfundur að nýrri bók: **50 uppskriftir að góðri þjónustu** sem er fimmta bók hennar um þjónustu. Bókin fær stjórnendur til að sjá út frá 50 þáttum hvernig þjónustu fyrirtækið þeirra er að veita. Dæmi um spurningar sem vakna við lestur bókarinnar eru: Hvernig þjónustu viljum við veita, hvað má bæta og hvernig? Er starfsfólkið með á hreinu hvernig við viljum að tekið sé á mótí ábendingum, hrósi og kvörtunum? Hvað erum við að fá mörg hrós? Hvað getum við gert til að fara fram úr væntingum viðskiptavina? Þurfum við að bæta sölutæknina?

TEXTI: SVAVA JÓNSDÓTTIR  
MYNDIR: GEIR ÓLAFSSON

É g skrifaði bókina vegna þess að ég vil að við tökum höndum saman og gerum stórt átak í þjónustu á Íslandi," segir Margrét Reynisdóttir. „Þjónusta er engin aukabúgrein því um 127.000 manns eða 70% starfandi fólks vinnur við þjónustu og verslun hérlandis. Ekki síst kreppir skórin í ferðaþjónustu. Bara í ferðaþjónustu er talað um að 2.500 fyrirtæki séu starfandi og um 80% þeirra eru með færri en 10 starfsmenn. Of margt af þessu starfsfólki býr ekki yfir lágmarkskunnáttu í þjónustu.“ Margrét segir að uppskriftirnar 50 séu til að hjálpa bæði fyrirtækjunum og starfsmönnum þeirra til að bæta þjónustuna. „Það má vinna með allar uppskriftirnar í einu eða einbeita sér að einni uppskrift í senn. Það mun skila sér hratt og örugglega í bættri þjónustu og þá fylgir aukin arðsemi í kjölfarið.“

## Skipt upp í fernt

Bókinni er skipt upp í fernt: Fyrsti og annar hlutinn snýr sérstaklega að stjórnendum og fjallar um hvernig má skapa góða þjónustu innan veggja fyrirtækisins og setja skýr og mælanleg viðmið um hvernig þjónustan á að vera. „Áherslan er sem sagt lögð á hvernig má setja viðmið um hvernig þjónustu fyrirtækið ætlar að veita og mæla hvernig til tekst. Erfiðir og pirraðir viðskiptavinir



Á Íslandi köllum við **etta að taka aukaskrefið** **ða fara fram úr væntingum viðskiptavina.** Það **vefur lengi verið þekkt að það eru mikilvæg tengsl** **í milli ánægju og tryggðar.** Það er nefnilega ekki **lóg að viðskiptavinir séu bara ánægðir til að þeir** **éu tryggir fyrirtækinu.**“

Þyna oft á taugarnar og eru ví 16 uppskriftir sem snúa **érstaklega að því að leiðbeina** **kref fyrir skref** **hvernig er færælast að bregðast við þegar** **veir mæta á staðinn og tryggja** **íð þeir fari út með bros á vör.** **íðasti hlutinn er um svokallaða** **ábendingastjórnun eða** **nikilvægi þess að hlusta og** **leyra þegar viðskiptavinir bera** **ram kvörtun því þá eru þeir** **raun að velta stjórnendum** **íkeypis ráðgjöf. Þarna er einnig** **itskýrt mikilvægi þess að skrá** **illar ábendingar, kvartanir og** **trós og læra af þeim til að gera** **stöðugt betur í þjónustu.**“

### Fara fram úr væntingum

Margrét segir að Bandaríkja-**nenn tali mikið um „Going the** **extra mile“.** „Á Íslandi köllum **íð þetta að taka aukaskrefið** **eða fara fram úr væntingum** **viðskiptavina.** Það hefur lengi **verið þekkt að það eru mikil-** **væg tengsl á milli ánægju og** **tryggðar.** Það er nefnilega ekki **nóg að viðskiptavinir séu bara** **ánægðir til að þeir séu trygg-** **ir fyrirtækinu.** Það er einmitt **„aukaskrefið“ eða fara fram úr** **væntingum sem skapar tryggð** **og jákvæð ummæli á samfélags-** **miðlum.**

Í bókinni segir: „Til að gera **viðskiptavini mjög ánægða þarf** **stundum að ganga skrefi lengra,** **jafnvel setja kerti á kökuna** **og fara fram úr væntingum** **þeirra.** Mismunurinn á góðri **þjónustu og þeirri sem fer fram** **úr væntingum viðskiptavina**

felst gjarnan í frumkvæði starfs-**manns; vilja hans og hæfileikum** **til þess að bjóða það sem** **viðskiptavinur kann að meta** **en átti ekki von á.“** Ef skoðaðar **eru umsagnir á t.d. Tripadvisor** **má sjá fjölda ummæla sem** **tengjast hugulsemi starfsmanna** **og kosta ekki krónu eins og:** **Starfsmaður breytti réttinum** **fyrir barnið mitt sem er með** **glútenþöf. Starfsmaðurinn** **sagði okkur frá spennandi** **stöðum í kring sem við gátum** **notað tímann til að skoða.** **Starfsfólkið var mjög hjálpsamt** **og bar meira að segja pokann** **út í bíl.**

### Erfiðir viðskiptavinir

Lesendur bókarinnar geta **fengið góð ráð við því hvað eigi** **að gera þegar viðskiptavinir eru** **erfiðir.** Virk hlustun er í fyrsta **lagi mikilvæg, það fellur í góðan** **jarðveg að biðjast afsökunar** **á almennu nóttunum svo sem** **“Það er leiðt að ...“: Viðskipta-** **vinurinn þarf að skynja að** **starfsmaðurinn hefur hlustað** **og mikilvægt er að hann og** **starfsmaðurinn leysi saman úr** **málinu. Hvað eftirfylgni varðar** **er oft farið fram úr væntingum** **viðskiptavinarins ef málinu er** **fylgt eftir. Þá þykir vera mikil-** **vægt að standa við gefin loforð** **og vera raunsær þegar lofað er** **hvað á að gera og hvenær.**

Í bókinni er hafsþjór af leiðbein-**ingum um hvað er gott að segja** **og hvað getur virkað eins og** **olla á eld í erfiðum samskiptum** **eins og sjá má í dæminu hér að** **neðan:**

- Þú verður...
- Við gerum það aldrei.
- Þú hefur rangt fyrir þér.
- Það er ekki stefna okkar að ...

Margrét hefur skrifað allt það **efni sem til er um þjónustu á** **íslensku, gefið út myndbönd** **og haldið fjölda námskeiða.** **Hún setur því á forsiðu bókarin-** **nar þjónustuloforð: Ef notkun** **bókarinnar bætir ekki þjónustu** **fyrirtækisins þins færðu andvirði** **hennar endurgreitt. 📖**

## Orð og setningar sem byggja upp gott samband

- Takk fyrir
- Má bjóða þér ...?
- Get ég aðstoðað?
- Ég skil hvernig þér líður ...
- Ég er sammála þér ...
- Þú hefur rétt fyrir þér ...
- Má ég ...?
- Afsakaðu ...
- Ég heyrir að ...



## Orð og setningar sem hafa neikvæð áhrif

- Þú skilur þetta ekki ...
- Svona eru reglurnar ...
- Þetta er bannað ...
- Þetta er ekki á minni sviði ...
- Það sem þú þarft að gera er ...
- Orðið: Vandamáli
- Orðið: En
- Orðið: Nei



Gæðaeftirlit í verslun \_\_\_\_\_ Dags \_\_\_\_\_ Tími: \_\_\_\_\_

Upplýsingar fyrir viðskiptavini					
	Í lagi	EKKI Í lagi	A ekki við	Afhugasemng	Einakunn
Er opnunartími réttur?					
Er markaðsefni til staðar (bæklingar, kynningarblöð o.s.frv.)?					
Eru hillumiðar í lagi og vara væntanleg merking til staðar?					
<b>Samtals:</b> Upplýsingar fyrir viðskiptavini (vægi 20%)					
Er aðkoma snyrtileg (stétt/anddyri)?					
Eru kerrur og grindur hreinar og merkingar heilar?					
Eru loft og veggmerkingar í lagi og passa við vöruflokk í hiliu?					
Er skipulag/uppþöðun á x vörum í lagi?					
Er eldri vara framfar en nýrri (síðasti sölu dagur)?					
Eru tilbóð vei framsett og snyrtileg?					
Er þökkunarborð snyrtilegt og límband til staðar?					
<b>Samtals:</b> Yfirbragð verslunar (vægi 40%)					
Eru gluggar/glerhurðir hreinar?					
Eru gólf hrein og snyrtileg?					
Eru afgreiðsluborð hrein og snyrtileg?					
Er aðstaða verslunarstjóra hrein og snyrtileg?					
Eru kaffistofa/skápar/ísskápar hrein og snyrtileg?					
Er fatageymsla starfsfólks snyrtileg/skápar hreinar?					
Eru salerni snyrtileg og sápa og pappr til staðar?					
Er farið eftir þrifaplani og það útfyllt? Meindyræftirlit?					
Er snyrtilega gengið frá birgðum/tómum kössum/umbúðum?					
Eru hillur, vagnar og þallar í lagi og hreinar?					
<b>Samtals:</b> Hreinlæti í verslun (vægi 30%)					
Er útlit og ásýnd snyrtilegt?					
Er einkennisfatnaður, nafnspjöld, skór í lagi?					
<b>Samtals:</b> Starfsfólk (vægi 10%)					

# FRJALS VERSLUN

ÞIRU  
AÚTTEKT  
ARS JÓNSSONAR

# 100

## ÁHRIFAMESTU KONURNAR 2016

