Tacka kunden som klagar

I FRAMTIDEN, DÅ FÖRETAGENS PRODUKTER BLIR MER OCH MER LIKA VARANDRA, ÄR DET RELATIONER OCH DE ANSTÄLLDAS EMOTIONELLA KOMPETENS SOM BLIR DEN AVGÖRANDE FAKTORN FÖR VAR ORDERN LÄGGS. DET TROR TOM NILSSON, KONSULT FRÅN ÄNGELHOLM, SOM BLAND MYCKET ANNAT FÖRELÄSER OM SÄLJPLANERING OCH KLAGOMÅLSHANTERING.

TEXT BRITTA HJORT EKSTRÖM
ILLUSTRATION HELENA HALVARSSON

ATT KLAGA BETYDER att framföra missnöje med en upplevd felaktighet eller oförrätt eller att ge uttryck åt sorg och besvikelse.

I juridiska sammanhang kan klaga betyda att man vädjar till högre instans om ändring av ett beslut som fattats av lägre instans.

Klagomål kan dock innebära något positivt och utgöra en återkoppling som kan hjälpa företag att snabbt och billigt ändra på sina produkter eller sin service för att tillgodose kundernas behov och det egna företagets goda rykte.

– En kunds missnöje är dyrbart. Den som är nöjd med något berättar det för i snitt åtta personer, men den som är missnöjd berättar det för 22 personer, säger Tom Nilsson, som gärna föreläser om klagomålshantering.

Han har lång erfarenhet som ledare inom näringslivet och som konsult har han inriktat sig på rekonstruktioner av företag, bland annat i Australien under en treårsperiod, och utbildningar i säljplanering, ledarskap och personlig utveckling och något som han kallar för »anställdskap«.

Tom Nilsson anser att det är relationen mellan kund och säljare som är konkurrensverktyget i framtiden när produkterna blir mer och mer likvärdiga.

Nöjda kunder köper igen, provar gärna nya produkter och tjänster och är bra goodwill-ambassadörer för företaget.

Nöjda kunder ger också tillfredsställelse i den egna organisationen.

HUR FÅR MAN DÅ nöjda kunder?

– Jo, genom emotionellt intelligenta anställda, vänligt bemötande och rätt reklamationshantering, tror Tom Nilsson.

Tom berättar om hur han blev bemött på ett hotell i Italien en gång: »Passet!«, skrek mannen bakom receptionsdisken till honom när han skulle checka in. »Tack så mycket, det var mycket vänligt«, sa Tom. »Passet«, skrek mannen om igen. »Å, jag trodde du sa välkommen«, svarade Tom.

»SÄG TACK OCH BERÄTTA FÖR KUNDEN ATT DU VÄRDESÄTTER REKLAMATIONEN, BE OM URSÄKT FÖR FELET OCH LOVA ATT ÅTGÄRDA DET OMEDELBART. KONTROLLERA SEDAN ATT KUNDEN ÄR NÖJD.«