



# "tankar om..."

Nyhetsblad NO. 14

Ämne Skicka inte vidare



## KONTAKT

TELEFON:  
070 926 30 50

WEBBPLATS:  
[www.g-m-c.se](http://www.g-m-c.se)

E-POST:  
[johanna@g-m-c.se](mailto:johanna@g-m-c.se)

Vilken känsla ska en kund/medlem/patient ha efter att ha varit i kontakt med din arbetsplats? Hur ska det pratas om din verksamhet?

Levereras det bemötande som känslan ni vill lämna?

Alla på en arbetsplats är levande marknadsföring. Tyvärr är det vanligt att bli skickad vidare istället för att få hjälp. Utan att förstå skickas man vidare till någon annan. Denna någon annan vet inte heller utan fortsätter skicka vidare.

Det läggs mycket tid på ursäkter. Det finns en rädsla för att göra fel. Det utstrålar en osäkerhet. Det läggs mer fokus på att skydda sig själv än att hjälpa kunden. Den taktiska kommunikationen i yrkesrollen används inte utan den enskilda medarbetaren blottas.

Att ta redo på och förstå vad som blir bäst för kunden, erbjuda det lilla extra, underlätta för att lösa kundens situation, släppa sig själv och utgå från kundens perspektiv är några grundläggande delar i service. Inte bara vara glad och positiv. Det är en självklarhet som inte ska behöva nämnas i sammanhanget. Däremot ska man lägga till att vara överpositiv är inte heller bra. Det kan signalera en överdrift och framstå som oseriöst.

Många av deltagarna i de kurser jag håller inom ämnet "Service i yrket" har inte ens tänkt i dessa banor. Det finns även vissa som inte ens anser att service skulle vara en del av deras yrke. Service finns inom allt. Du ger service till kunder, patienter, kollegor, samarbetspartners, chefer – service ska ges internt som externt. Det handlar om attityder, förhållningssätt och inställning. Något som alla, verkligen alla, har möjlighet att välja att leverera.

Bromsa upp! Ta eget ansvar! Klä dig i din yrkesroll! Lyssna så du förstår. Be om att få kolla upp och återkomma. Om det måste kopplas vidare, meddela det på ett sätt som blir en trevlig god känsla för kunden. Inte bara skicka vidare för att bli av med ärendet från ditt bord.

Om man lägger all energi på service, attityder, god känsla, värme, omtänksamhet och förståelse kommer det fina resultatet till verksamheten att rasla in av sig självt.

Var den service som är verksamhetens syfte, mål och vision. Lev din arbetsplats varumärke på jobbet. Stick ut och var den stjärna Du har möjlighet att välja att vara så kunden alltid väljer er igen.