



PROFILANALYSE

Kundeservice

Hans Hansen

Insikta AS

14.2.2014

TTI Success Insights Norway AS
Grundingen 6
0250 Oslo
e-mail: post@ttisi.no



TTI SUCCESS INSIGHTS®
NORWAY



INTRODUKSJON	3
ALLMENNE KARAKTERTREKK	4
OPPFATNINGER - «SE PÅ DEG SELV SLIK ANDRE SER DEG»	6
FLEKSIBEL KUNDESERVICE	7
SITUASJONSTILPASSEDE STRATEGIER	11
HANDLINGSPLAN	12
GRAF FOR PROFILANALYSE	13
SKALA FOR ATFERD	14
SUCCESS INSIGHTS® PROFILHJUL	15



Fremgangsrike bedrifter er avhengige av god kundeservice. Alle ansatte i en bedrift arbeider med kundeservice på en eller annen måte, og alle mennesker har rollen som kunde i forskjellige situasjoner. Undersøkelser har vist at mange kunder velger å bytte leverandør, fordi de opplever leverandøren som lite serviceorientert. Studier har vist at over 60% av de kundene som avbryter samarbeidet med en leverandør oppgir manglende interesse hos leverandøren som årsak, uavhengig om det foreligger en konflikt eller ikke. For å forhindre dette, er det helt nødvendig for virksomheter som ønsker positiv utvikling, å ha en god og gjennomtenkt kundeservice.

Evnen til å kommunisere med kunder kan være den lille detaljen som skiller fremgang fra fiasko i arbeidet. Effektiv kundeservice innebærer at man er bevisst seg selv i arbeidet. Denne rapporten er utviklet for å gi deg kunnskap om deg selv og din adferd på arbeidsplassen. Informasjonen i rapporten kan du også benytte til å forstå hvordan andre kan oppfatte din adferd. Denne kunnskapen kan hjelpe deg til å legge opp en strategi for å møte dine kunders behov.

ALLMENNE KARAKTERTREKK

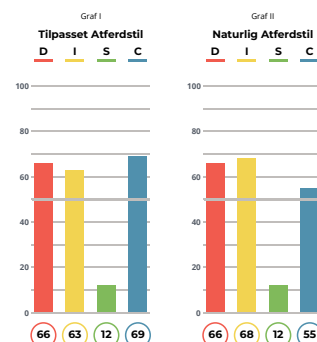


Med utgangspunkt i dine svar har et antall påstander blitt valgt ut for å gi en generell forståelse for hvordan du møter kunder. Denne delen av rapporten gir et bilde av hvilken service du skulle gi dine kunder, om du selv fikk bestemme uten påvirkning fra omgivelsene.

Hans merker godt når ting haster. Han vil vite hva andre synes om ham. Han ønsker og forsøker å gjøre andre til lags. Han prøver å påvirke andre gjennom personlige relasjoner, og står gjerne til tjeneste for å utvikle disse relasjonene. Han har høye standarder og er derfor sensitiv for kritikk av sitt arbeid. Noen ganger yter han sitt aller beste for å oppnå anerkjennelse fra andre. Hans foretrekker å arbeide for en leder som engasjerer seg. Han fungerer best i slike omgivelser. Han er optimistisk og har som regel humoristisk sans. Hans sitt mål er å få, og å ha, mange venner. På jobb er han flink til å bevare gode relasjoner. Han liker å skape resultater gjennom andre. Han fungerer best når han har noen å arbeide sammen med. Hans ønsker på seg selv ikke bare som som en team spiller, men også som leder av teamet. Han er selskapelig og sosial. Han er lett å omgås med, både privat og på jobben. Han verdsetter samhandling og positiv energi, og motiveres av å bli anerkjent og verdsatt av andre. Han trives best i et miljø preget av samarbeid, støtte og sosialt engasjement. Han er flink til å skape entusiasme hos andre.

Hans liker å være delaktige i beslutningsprosessen. Når Hans virkelig engasjerer seg i en bestemt sak, kan du forvente å få høre det. Han vil sannsynligvis uttrykke seg på en følelsesladet måte. Fordi Hans har stor tillit til andre og godtar dem som de er, kan han av og til feilvurdere deres evner. Han er flink til å løse problemer som involverer mennesker. Hans er dyktig til å gi tilbakemeldinger, både muntlig og på annen måte, noe som får andre til å åpne seg, stole på ham og oppfatte ham som åpen og hjelpsom. Han har en tendens til å like å arbeide sammen med ledere som tar raske beslutninger. Han kan har en tendens til å bli inkonsekvent når han skal irrettesette andre.

Hans bedømmer andre ut fra deres evne til å uttrykke seg verbalt og til å vise varme. Han har en tendens til å gestikulerer ofte når han snakker. Han vil omgås andre mennesker på en sikker, diplomatisk og balansert måte. Han har en helhetlig tilnærming til utfordringer og beslutninger. Han ser verdien av å forstå sammenhengen mellom mennesker, følelser og konsekvenser, og bruker denne innsikten til å skape bærekraftige løsninger. For å skape enighet, er det viktig for Hans å kunne bruke sin menneskekunnskap. Han fokuserer heller på alt de har til felles, enn å se på forskjellene. Han er interessert i mennesker og har

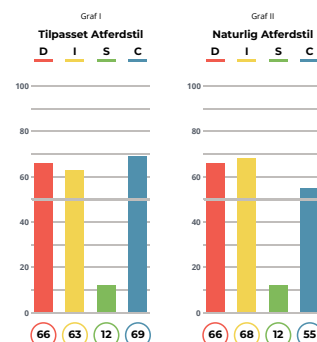


ALLMENNE KARAKTERTREKK

Fortsatt



lett for å uttrykke seg. Han kommer godt overens med de fleste og kan være uformell og avslappet sammen med andre. Selv i omgang med mennesker han ikke kjenner, forsøker han å få dem til å trives. I motsetning til de som bruker tall og fakta, har Hans en tendens til å påvirke mennesker gjennom sine verbale ferdigheter.



OPPFATNINGER



«Se på deg selv slik andre ser deg»

En persons adferd oppfattes og tolkes raskt av omgivelsene. Denne delen av rapporten tilfører ytterligere informasjon om hvordan Hans' oppfatter seg selv og under visse forhold, hvordan andre kan oppfatte hans adferd. Om Hans forstår denne delen av rapporten, har han mulighet til å forsterke sitt selvilde og bli i stand til å håndtere ulike situasjoner bedre.



Vanligvis ser Hans på seg selv som:

- ✓ Entusiastisk
- ✓ Utadvendt
- ✓ Sjarmerende
- ✓ Inspirerende
- ✓ Overtalende
- ✓ Optimistisk



Under press, spenninger, stress eller tretthet, KAN andre oppfatte deg som:

- ✓ Selvopptatt
- ✓ Talefør
- ✓ Altfor optimistisk
- ✓ Urealistisk



Under ekstremt press, stress eller utmattelse, KAN andre oppfatte deg som:

- ✓ Altfor selvsikker
- ✓ Pratesyk
- ✓ Dårlig lytter
- ✓ Fremmer seg selv.

FLEKSIBEL KUNDESERVICE



Mennesker er forskjellige og har naturligvis forskjellige behov. Hvilke behov og ønsker som må tilgodesees, er forskjellig også fra kunde til kunde. Denne delen av rapporten hjelper deg med å identifisere forskjellige kundetyper og gir deg informasjon om hvilken strategi som bør benyttes for å imøtekomme deres behov.

"Øk din fleksibilitet i møte med kunden"

Du treffer en kunde som har følgende karaktertrekk:

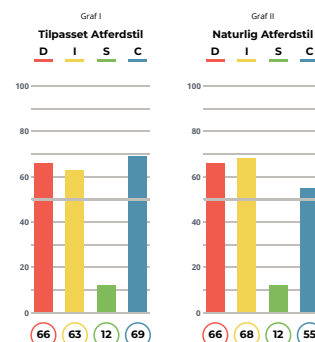
- Snakker hurtig
- Holder høyt tempo
- Utålmodig
- Likefrem
- Forsøker å kontrollere situasjonen

Du skaper tillit hos kunden gjennom å:

- Gå rett på de viktige detaljene
- Snakke om sluttresultatet
- Ikke sløse med kundens tid
- Være rask og effektiv
- Fokuserer på nye produkter og tjenester
- Vise kunden oppriktighet

Du skaper irritasjon eller misnøye overfor kunden gjennom å:

- Snakke om saker som ikke tilhører tema
- Være i bevegelse
- Benytte for mye fakter og følelser



FLEKSIBEL KUNDESERVICE



"Øk din fleksibilitet i møte med kunden"

Du treffer en kunde som har følgende karaktertrekk:

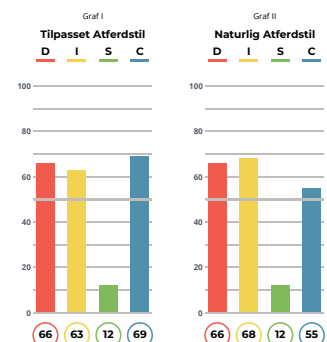
- Vennlig og pratsom
- Impulsiv
- Snakker med hendende
- Viser sine følelser
- Ikke så nøye med tiden

Du skaper tillit hos kunden gjennom å:

- Spille på følelser
- Benytte kundens ordvalg for å virke objektiv
- Skape en hyggelig atmosfære
- Ikke fordype deg i detaljer
- Vise oppriktighet
- Referere til eksperter
- Gi kunden en mulighet til å tale sin sak

Du skaper irritasjon eller misnøye overfor kunden gjennom å:

- Styre samtalen
- Snakke om deg selv



FLEKSIBEL KUNDESERVICE



"Øk din fleksibilitet i møte med kunden"

Du treffer en kunde som har følgende karaktertrekk:

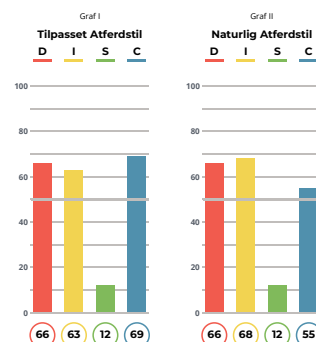
- Tålmodig
- Omgjengelig
- Virker uengasjert
- Reservert
- Forsiktig - strukturert

Du skaper tillit hos kunden gjennom å:

- Senke tempoet og forklare detaljer
- Være tålmodig
- Kontrollere ditt kroppsspråk
- Være oppriktig og ærlig når du snakker
- Lytte tålmodig
- Fremføre presentasjonen i logisk rekkefølge

Du skaper irritasjon eller misnøye overfor kunden gjennom å:

- Være altfor optimistisk
- Snakke for mye selv uten å lytte



FLEKSIBEL KUNDESERVICE



"Øk din fleksibilitet i møte med kunden"

Du treffer en kunde som har følgende karaktertrekk:

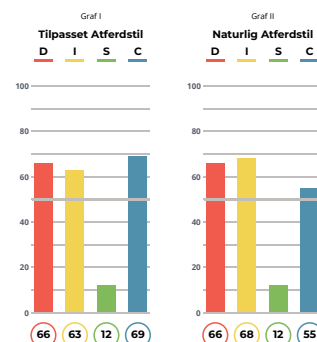
- Snakker langsomt
- Stiller spørsmål om fakta og tall
- Er forsiktig i sin væremåte
- Benytter sjelden fakter
- Skeptisk
- Mistenksom

Du skaper tillit hos kunden gjennom å:

- Senke tempoet og LYTT
- Forklare detaljene
- Forsøke å kontrollere ditt kroppsspråk
- Presentere alle detaljer
- Være tålmodig
- Kontrollere dine følelser og vær oppriktig
- Forsøke å beherske din entusiasme
- Sitte ned og ta en prat, om det er mulig

Du skaper irritasjon eller misnøye overfor kunden gjennom å:

- Være alt for optimistisk
- Ikke kunne bevise at det du sier er sant



SITUASJONSTILPASSEDE STRATEGIER



Denne delen av rapporten gir forslag om hvordan du kan beholde kontrollen i et møte mellom deg og en kunde. Om en kunde er opprørt, må du først få kontroll over situasjonen - deretter kan du tolke/avgjøre hvilken kundetype du har med å gjøre, for å avgjøre hvilken strategi som er den beste.

KUNDE

Skeptisk, mistenksom

Nervøs, irritert, anspent

Pessimistisk, sur/gretten, klagende

Egoistisk, sta

Argumenterende, pratsom

Taus, hemmelighetsfull

STRATEGI

Bli enige om noen få punkter og konsentrer deg om de viktigste. Vær forsiktig med dine påstander.

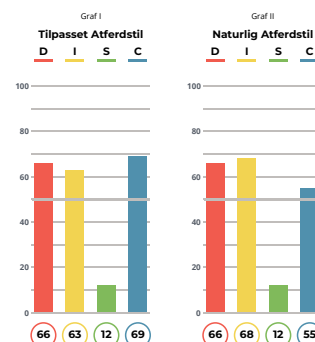
Vær lavmælt, taktisk og beroligende

Lytt tålmodig. Still spørsmål for å finne den bakenforliggende årsaken.

Vis respekt. Konsentrer deg om å nå et resultatet.

Skap kontakt ved å utfordre på en ærlig måte.

Vær mer personlig enn vanlig, for å skape dialog.



HANDLINGSPLAN



Kunder som jeg sliter mest med, kan beskrives som:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

For å bedre min kundeservice i forhold til denne type kunder, må jeg jobbe mer med:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Andre kunder som jeg ikke føler meg komfortabel med:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

For å bedre min kundeservice i forhold til denne kundegruppen, må jeg jobb mer med:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Dato _____ Signatur _____

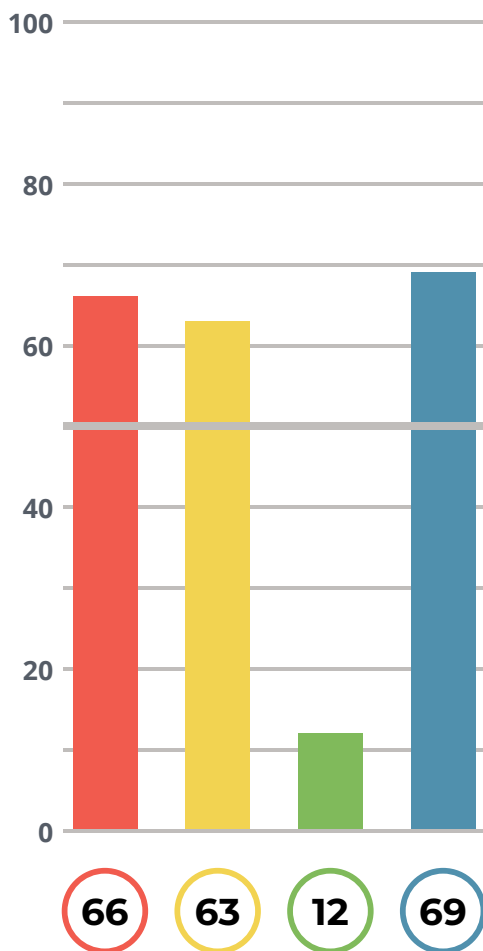
Graf for Profilanalyse



Graf I

Tilpasset Atferdstil

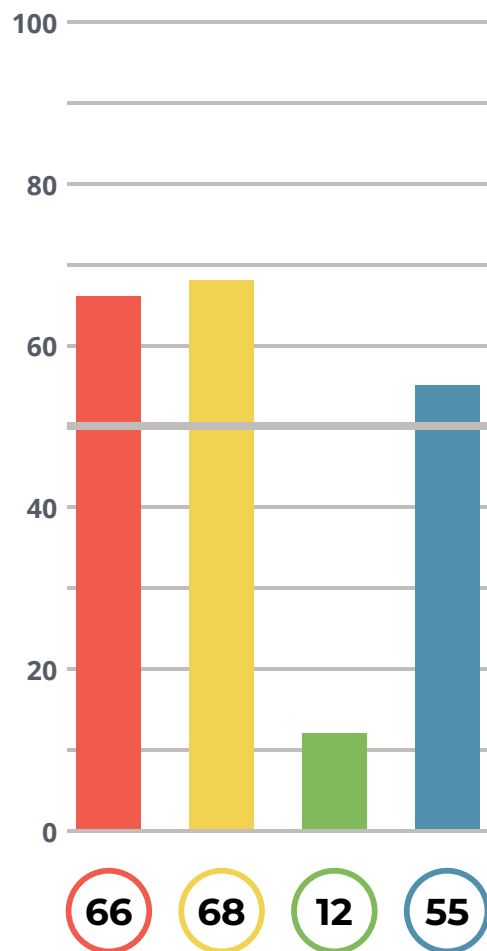
D **I** **S** **C**



Graf II

Naturlig Atferdstil

D **I** **S** **C**

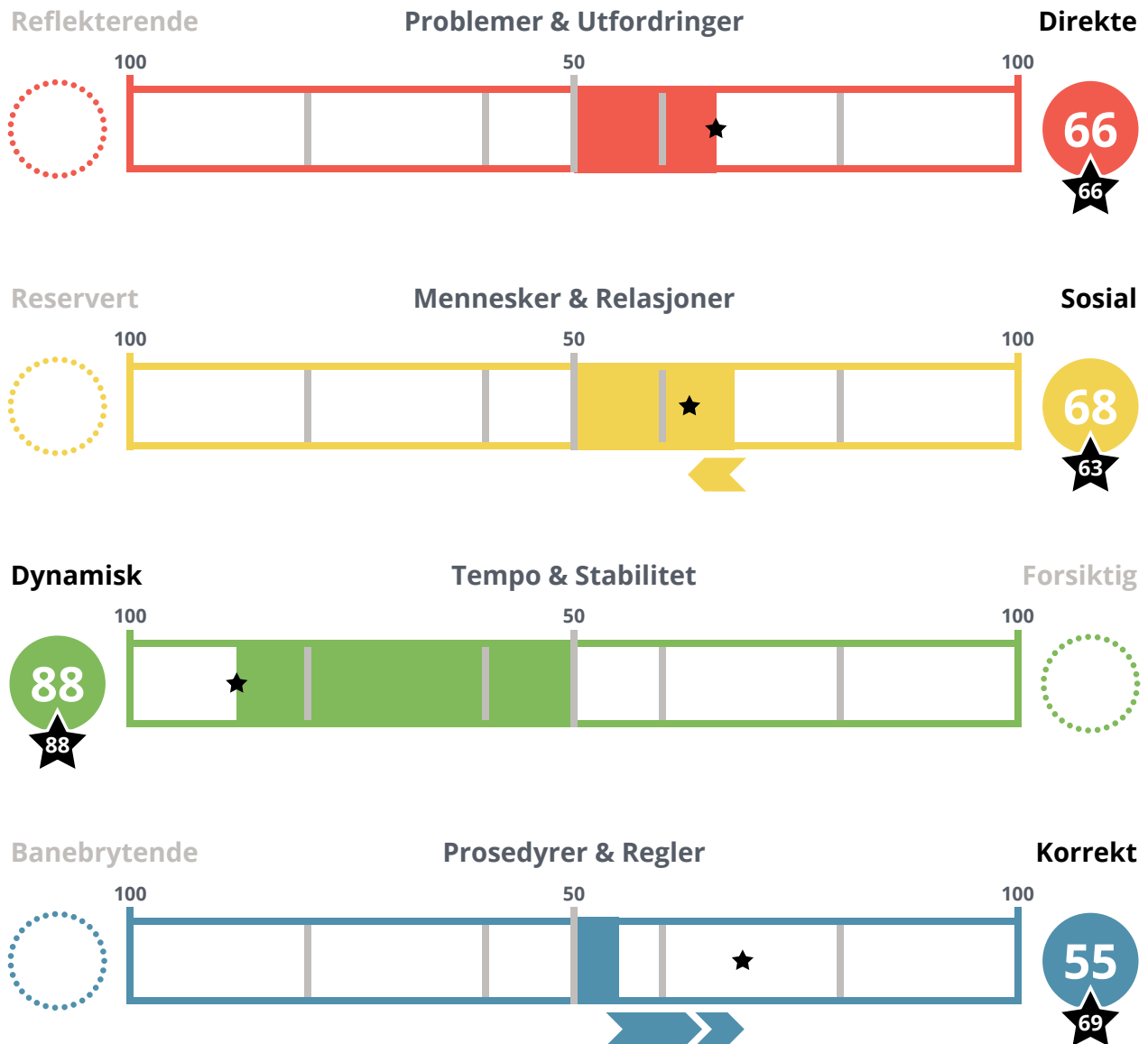


Norm 2014 R4
14.2.2014
T: 14:47

Skala for atferd



Alle har et varierende nivå av de fire atferdsfaktorene som beskriver hver enkelt sin personlige atferdstil. Hver av disse er presentert på en skala, og kombinasjonen påvirker en persons engasjement i forskjellige situasjoner. Grafen nedenfor er en visuell presentasjon av hvor Hans befinner innenfor hver skala.



★ Tilpasset Posisjon
◀ Tilpasset Atferd

Norm 2014 R4
14.2.2014
T: 14:47

Success Insights® Profilhjul



Success Insights®-hjulet er et verktøy som er populært. I tillegg til teksten om din atferdstil, legger hjulet til en visuell presentasjon som lar deg:

Se din naturlige atferdstil (sirkel).

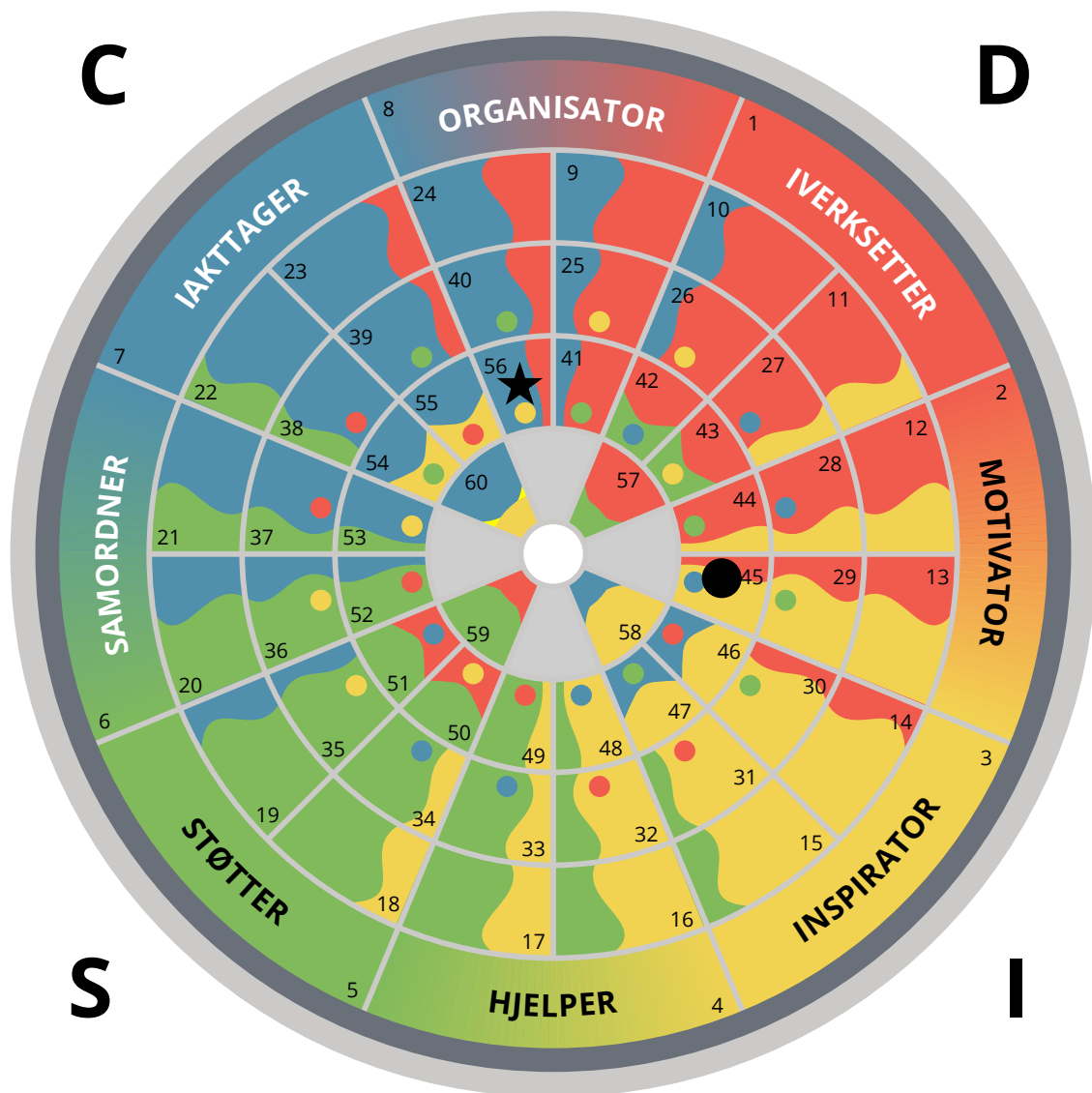
Se din tilpassede atferdstil (stjerne).

Legg merke til i hvilken grad du tilpasser atferden din.



Hans Hansen

Insikta AS
14.2.2014



Tilpasset: ★ (56) IAKTTAGENDE ORGANISATOR (HJELPENDE)

Naturlig: ● (45) INSPIRERENDE MOTIVATOR (SAMORDNENDE)

Norm 2014 R4

T: 14:47