

Hvað er þjónusta?

Kjarni þjónustu snýst um það sem hefur stundum verið kallað »stund sannleikans« - það er frammistöðu starfsmannsins í samskiptum sínum við viðskiptavininn. Ánægja viðskiptavinarins með þjónustuna ræðst að mestu af upplifun hans af samskiptunum. Það gefur því augaleið að góð samskipti og þjónustulund eru undirstaða jákvæðrar upplifunar viðskiptavinarins á þjónustunni. Grundvöllur góðrar þjónustu er því viðmót starfsmannsins.

Þetta á ekki aðeins við í framlínustörfum, heldur einnig í innri þjónustu. Rannsóknir hafa sýnt fram á að starfsmenn eru líklegri til að leita ráða hjá samstarfsmanni sem hefur jákvætt viðmót og litla þekkingu en starfsmanns með mikla þekkingu en neikvætt viðmót. Þetta er umhugsunarefni fyrir alla þá sem hafa áhuga á starfsframa innan fyrirtækja: Ekki reyna að vita meira en aðrir - reynið frekar að vera með betra viðmót en aðrir. Það er líklegra til árangurs.

Hvernig er þá hægt að tryggja jákvætt viðmót starfsfólks við viðskiptavini og samstarfsfólk? Við því er ekki eitt einfalt svar en það er ljóst að ein af grunnstöðunum eru skýr gildi sem tryggja sameiginlega sýn starfsfólks á ákveðna hegðun í samskiptum. Einnig er nauðsynlegt að stýra menningu vinnustaðarins í átt að óþvinguðum samskiptum og í átt að jákvæðni og gleði á vinnustaðnum. Síðastnefnda atriðið segir sig eiginlega sjálft, því hvernig er hægt að ætlast til þess að samskipti starfsmanns við viðskiptavini séu jákvæð ef hann hefur ekki ánægju af starfinu?



Einar S. Einarsson, framkvæmdastjóri sölu- og þjónustusviðs ÁTVR.

