

Í þjónustu er einfalt betra

Flestir keppa að því að viðskiptavinir séu ánægðir með þjónustuna því þá eiga þeir oftast viðskipti og sambandið skapar tryggð sem er beggja háttur. Ánægðir viðskiptavinir eru líklegri til að mæla með fyrirtækinu. Slík viðurkenning er dýrmæt því við treystum helst meðmælum hvert annars.

Ef við ætlum að eignast ánægða viðskiptavini byrjum þá á að setja okkur í spor viðskiptavinarins og höfum grunnatriðin í lagi. Hver kannast ekki við ergelsið við að biða í símaröð eða vera sendur manna á milli til að fá þjónustu eða upplýsingar? Það er erfitt að snúa slíkri byrjun í góða upplifun. Þegar viðskiptavinum sem hringja í fyrirtækið er svarað skjótt og sá sem svarar hefur vilja, hæfni og heimild til að sinna erindi viðskiptavinar er upplifunin góð. Hið sama gildir að sjálfsögðu um tölvupósta og heimsóknir. Forðumst óþarfa miðstýringu og þrepaskiptingar. Sinnum erindum viðskiptavina strax í fyrstu snertingu og milliliðalaust eins og hægt er.

Eftir þessu vinnum við hjá MP banka. Í nýrri þjónustukönnun MP banka kemur fram að yfir 90% viðskiptavina eru ánægð, 83% myndu mæla með bankanum og 72% hafa þegar gert það.



Kolbrún Silja Ásgeirsdóttir