## Undersøk og forbedre kundemottakelsen i bedriften

**Antall elever:**

Egner seg godt som gruppeoppgave for 3–4 elever, men kan også løses i par eller individuelt

**Tidsbruk:**

1-2 hele arbeidsdager

**Bakgrunn og mål med oppgaven:**

Når kunder kommer inn døren hos en bedrift, danner de seg et førsteinntrykk i løpet av de første 30 sekundene. Dette førsteinntrykket har stor betydning for hvordan de oppfatter profesjonalitet, service og kvalitet. Mange bedrifter er så opptatt med daglige rutiner at de ikke selv legger merke til hvordan kundemottaket faktisk fremstår.

I denne oppgaven skal dere ta på dere «kundens briller» og analysere hvordan besøkende blir tatt imot når de ankommer bedriften. Målet er å gi konkrete forslag til forbedringer som kan gjøre kundeopplevelsen enda bedre.

**Hvordan kan dere jobbe med oppgaven:**

1. **Observasjon**
Sett dere i nærheten av inngangen eller resepsjonen og observer hvordan kunder og besøkende blir møtt. Noter ned:
	* Blir de hilst på?
	* Vet de hvor de skal henvende seg?
	* Er det lett å forstå hvor man skal gå?
	* Hvordan er stemningen?
2. **Intervju ansatte**
Snakk med ansatte i resepsjonen eller kundemottaket. Før dere gjør dette bør dere lage en intervjuguide. Her kan dere stille spørsmål som:
	* Hva synes du fungerer godt med måten vi tar imot kunder i dag?
	* Har du selv noen forslag til hva som kunne vært bedre?
	* Har du noen ganger fått noen kommentarer på hvordan det ser ut her?
	* Er det noe som er utfordrende for deg når du skal ta imot kunder?
	* Er det noe du merker at kundene synes er utfordrende når de kommer inn hit?
3. **Se på de fysiske omgivelsene**

Noter ned det dere observerer og finner ut av:

* + Er det rent og ryddig?
	+ Er skiltingen tydelig?
	+ Hvordan ser området ut for en som aldri har vært her før?
1. **Skriv en rapport**
Samle alle observasjoner og forslag i en enkel rapport (1–2 sider).
Inkluder bilder om mulig (spør ansatte først). Del rapporten inn i:
	* Hva vi har observert
	* Hva ansatte sier
	* Våre forslag til forbedringer

**Presentasjon av resultatet:**

Når oppgaven er løst, skal dere presentere funnene og forslagene. Dere skal avtale et **kort møte med en ansatt eller leder** der dere går gjennom rapporten og viser hva dere har kommet frem til. Velg minst én av disse måtene for å presentere funnene deres:

1. **PowerPoint-presentasjon** med før/etter-idéer og tydelige anbefalinger.
2. **Plakat eller visuell fremstilling** med bilder, piler og farger for å vise dagens situasjon og hvordan det kan forbedres.
3. **Lag en liten video** hvor dere forklarer hvordan kundemottaket kan bli bedre, med kommentarer og illustrasjoner.

**Tid til forbedringer etter fremleggelse:**

Når dere har fått tilbakemeldinger fra de som har sett på presentasjonen deres kan dere gjøre noen endringer på den for at den skal bli mer tilpasset arbeidsplassens behov. Sett av 1–2 timer til å gjøre små endringer etter tilbakemeldinger fra ansatte. Presenter den så på nytt eller gi resultatet til den dere blir enige om.

**Lykke til!**