**Kartlegg hvordan bedriften kan styrke kundeservicen**

**Antall elever:**

Passer som par- eller gruppeoppgave (2–3 elever), men kan også løses individuelt.

**Tidsbruk:**

2-3 arbeidsdager

**Bakgrunn og mål med oppgaven:**

God kundeservice er en viktig del av enhver virksomhet – den påvirker om kundene kommer tilbake og hva slags omdømme bedriften får. Ofte er det små forbedringer som skal til for å gjøre kundeopplevelsen enda bedre.

I denne oppgaven skal dere undersøke hvordan kundeservicen fungerer i dag, snakke med ansatte og kunder, og foreslå tiltak som kan gjøre servicen mer imøtekommende, effektiv og profesjonell.

**Hvordan kan dere jobbe med oppgaven:**

1. **Observer kundeservice i praksis**
	* Hvordan blir kundene møtt?
	* Brukes høflige fraser og god tone?
	* Hvor lang tid tar det før kunden får hjelp?
	* Ser ansatte ut til å være tilgjengelige og oppmerksomme?
2. **Snakk med kunder og ansatte**
	* Spør kunder (om mulig):
		+ Hvordan liker du å bli behandlet av de ansatte når du kommer inn i en butikk/servicested?
		+ Var du fornøyd med hjelpen du fikk?
		+ Hva kunne vært bedre?
	* Spør ansatte:
		+ Hva fungerer bra med dagens rutiner?
		+ Hva er utfordrende i møte med kunder?
3. **Se på inspirasjon fra andre**

Innhent informasjon fra andre bedrifter eller lignende:

* + Søk etter bedrifter som er kjent for god kundeservice
	+ Hva gjør de som skaper en god kundeopplevelse?
	+ Er det noe av dette som kunne fungert hos dere?
1. **Skriv en rapport**
Rapporten bør inneholde:
	* Hva dere har observert og lært
	* Sitater eller innspill fra kunder og ansatte
	* Konkrete forslag til forbedringer
	* Forslag til nye rutiner, fraser eller opplæring
2. **Lag en plakat med kundeservice-tips:**
	* Eksempler på gode fraser (f.eks. «Hvordan kan jeg hjelpe deg i dag?»)
	* Viktige huskeregler for kundekontakt
	* Bruk farger, ikoner og enkel tekst for å gjøre plakaten tydelig

**Presentasjon av resultatet:**

Avtal et møte med veilederen din, en gruppe ansatte eller med ledelsen slik at du/dere kan presentere det dere har laget. Velg én eller flere presentasjonsformer:

1. **Muntlig presentasjon** av funn og forslag for en ansatt eller leder
2. **Vis rapporten** som dokument eller PowerPoint
3. **Heng opp plakaten** i pauserom eller personalområde

**Tid til forbedringer etter fremleggelse:**

Når dere har fått tilbakemeldinger fra de som har sett på det dere har laget, kan dere gjøre noen endringer på den for at det skal bli mer tilpasset arbeidsplassens behov. Sett av 2-3 timer til å justere materiell eller ideer basert på tilbakemeldinger. Presenter den så på nytt eller gi resultatet til den dere blir enige om.

**Lykke til!**