

Förord

Kapitel 1 Servicekartan

- Vad är god kundservice?
- Kundens upplevda värde
- När värderar kunderna servicen mest?
- Servicen måste bli bättre!
- Vad är nonchalant service?
- Avgörande för framgång
- Hur tar du dig steg för steg till service i mästarklass?
- Servicekompassen™ - din vägvisare
- Dina utmaningar

Kapitel 2 Kundperspektivet

- Positiv upplevelse är grunden för kundrelationen
- Service i blickfånget – både i traditionell och digital affärsverksamhet
- Fem delar i samklang för bättre relationer
- Kundorientering - en ständigt pågående process
- Service genom kundens ögon – vad blir resultatet?
- Säljer du egenskaper eller kundnytta?
- Kör efter rätt karta – annars kör du på grund!
- Kundens förväntningar och upplevda kvalitet
- Tekniskt kvalitet räcker inte!
- Du måste ge en bestämd kvalitet hos rätt kunder
- Medarbetarna – nyckeln till den kundupplevda kvaliteten
- Att skapa relationer - ”relationsstyrning” och service i mästarklass
- Är kunden villig att betala för service?
- Värde för kunden, lönsamhet för företaget
- Service i mästarklass gör att du sticker ut
- Dina utmaningar

Kapitel 3 Visionen

- Visionen – din lysande stjärna på himlen
- Kännetecken på en bra vision
- Visionen – en gemensam dröm som kan bli verklighet!
- Levandegör och kommunicera visionen – hela tiden
- Visionen skapar delaktighet - hos medarbetare och kunder
- Liv och energi - från vision till handling
- Ta en position hos alla medarbetare – sedan kunden
- Ledarskap och intern kommunikation
- Kundkultur: Nonchalans eller service i mästarklass?
- Dina utmaningar

Kapitel 4 Servicemodellen

- Glatt leende eller systematiserad kundservice?
- Gemensamt servicespråk och internt fokus på service
- Namnet förpliktigar - ge garantier och löften ni kan stå för
- Dina utmaningar

Kapitel 5 Attityden

- Att fånga den rätta serviceattityden
- Engagerad eller likgiltig?
- Rätt attityd leder till handling
- Varm eller kall service?
- Servicegivarens ego
- Attityden till företaget
- Attityden till kunden
- Undvik ”nonchalansfällan”!
- Behandlad eller bemött?
- Våga vara personlig
- Undvik fallgroparna
- Löften och garantier är till för att hållas
- Dina utmaningar

Kapitel 6 Kundpassionen

- Att ha service i blodet
- Att överträffa kundens förväntningar
- Gå inte i ”DLX-fällan”
- Förstå kunden – kundempati baserad på rätt information
- Förbättra din service – lyssna på kunden
- Ta hand om kunden – se kunden utan att synas!
- Välkomna kunden
- Det säljande samtalet
- Service ger merförsäljning
- Överträffa förväntningar och skapa WOW
- Detaljerna avgör – se de små sakerna
- Telefonpassion
- Dina utmaningar

Kapitel 7 Kundhjältarna

- Tänk på vad du utstrålar – att vara ”artist” på scen
- Omdöme, samarbete och lärande
- Din del i kedjan – förstå de viktiga länkarna
- Medarbetare eller motarbetare?
- Att vara serviceproffs
- De professionella...
- Anställ attityd, inte fina diplom!
- Leda för service i mästarklass kräver en god kommunikatör och coach
- Ställ krav, skapa trygghet och bygg relationer!
- Utveckla dina medarbetare
- Service i mästarklass är ingen enmansföreställning!

- Positiv coachning ger stark laganda
- Gödsla med beröm – spara på kritiken
- Ta hand om dig själv!
- Ta dig av scenen emellanåt.
- Ha kul!
- Träning för service i mästarklass
- Stolta medarbetare presterar
- Serviceträningens Tre Ess
- Dina utmaningar.

Kapitel 8 Kundnycklarna

- Vad är framgång?
- Stark vision och kultur är avgörande
- Ställ servicediagnos på den egna verksamheten
- Passion – att kraftsamla för framgång
- Mät rätt saker
- Välj relevanta mätverktyg
- Lär av den anonyme kunden
- Undvik detta när du mäter ...
- Operativa mål och beteendemål
- Fyra olika typer av kundnycklar
- Kunderna ska in i balansräkningen
- Dina utmaningar

Kapitel 9 Ständig förbättring

- Din kund är din bästa recensent
- Kunderna kräver förbättring
- Förändring? Förbättring!
- Rätt från början - vad kostar bristande kvalitet?
- Ta hand om företagets ”drivminor”
- Att ta recensioner på allvar
- Undvik detta i jakten på mästarklass
- Komplimanger eller klagomål?
- Klagomålshantering - en viktig del av förbättringsarbetet
- Ta väl hand om ”återställare”!
- Det börjar med rätt inställning till den klagande kunden
- Utveckla en klagomålsvänlig kultur
- Kunden har inte alltid rätt, men ...
- Lär dig att se de bakomliggande faktorer
- Att ta hand om oresonliga kunder
- Giltigt eller ogiltigt klagomål? Konflikt eller inte?
- Lär av kunderna – innan någon annan gör det!
- Hur hanterar du klagomål på ett positivt sätt?
- Ställ en servicediagnos med hjälp av kompassen
- Dina utmaningar

Epilog, appendix och referenslista