

Kundresan - kundcentrering

Kundcentrering handlar om hur man förhåller sig till sina kunder och sin verksamhet och vad utgångspunkten är. Målet är det samma – ett lönsamt företag. Vägen dit går antingen inifrån företaget och ut till kunden eller utifrån kunden och in i företaget.

Margareta Boström, konsumentbeteendexpert och affärsutvecklare och ansvarig för kundinsiktsarbetet hos Jula, delar med sig av en tabell som hon har tagit fram om detta och som finns i hennes bok Kundresan – din guide till hållbara kundrelationer.

Stanna upp och tänk till, hur uttrycker du dig när du pratar om ert kundarbete? Hur pratar din verksamhet?

Icke kundcentrerat uttryck	Kundcentrerat uttryck
Så här använder vi data och teknologi för att aktivera våra kunder.	Så här använder vi data och teknologi för att serva våra kunder bättre.
Vad ska vi säga till kunden?	Vad vill kunden höra av oss?
Vad ska vi sälja till kunden?	Hur skapar vi värde för kunden?
Hur förbättrar vi processen så att det blir enklare för oss?	Hur förbättrar vi processen så att det blir enklare för kunden?
Hur motverkar vi att kunden lämnar oss?	Hur gör vi så att kunden vill förbli vår kund?
Hur lockar vi kunden att göra ännu ett köp?	Hur gör vi så att kunden ser ett värde i att handla en gång extra hos oss?
Vi reagerar direkt på reklamationer.	Vi ser till att reklamationer inte uppstår.
Hur ska vi marknadsföra oss?	Hur ska vi bygga relationer med kunden?
Vår avdelnings ansvar börjar här och slutar där.	Vår avdelning skapar förutsättningar för att vi tillsammans med andra delar i företaget ska kunna möta kunden på bästa sätt.
Köpet är målet.	Köpet är starten på en intensifierad relation.
Vi vet vad kunden köper.	Vi vet varför kunden köper.
Vår affärsstrategi bestämmer varumärkesstrategin.	Vår varumärkesstrategi bestämmer affärsstrategin.

Vill du lära dig mer om hur du kan få kontroll över och utveckla kundupplevelsena genom löpande uppföljningar? Tveka inte att höra av dig till oss!

Johan Laudon
johan@marketdirection.se
070-743 77 83
www.marketdirection.se

