



## Vil kunder ikke digitaliseres?

Tal med Garde Consultants,  
hvis alle skal med ombord

**GARDE CONSULTANTS**  
PROFITABLE BEHAVIOR

## Om digitale relationer og samtykker

Det svære ved digitalisering er, at kunden kommer ind i butikken på andre og flere kanaler og med andre forventninger end tidligere.

Det betyder, at mange flere er i kontakt med kunderne i et tempo, som kan tage pusten fra de fleste.

Og hvis man samtidigt (i et call center) bliver målt på, hvor hurtigt man kan tage telefonen eller lægge røret på igen, bliver det ekstra stressende.

Det svære er at gøre samtalerne korte, relevante og værdiskabende. Uden at gå på kompromis med rådgiverens faglighed og integritet.

'First Time Right', 'Four minutes of excellence' og 'Fast & Easy' ser godt ud i Excel, men samtalekvalitet, er desværre ikke noget, der bare skal forstås, ligesom ny adfærd ikke er noget, der kommer af sig selv.

Det overraskende for mange er, at jo mindre tid I har til at komme rundt om kunden, jo mere struktur og jo bedre spørgeteknik skal der til, før kunder oplever digitalisering som en forbedring og ikke en spareøvelse.

Symptomer på manglende struktur er lange samtaler uden samtykker og mersalg.

Og en kultur hvor det er op til den enkelte, hvem og hvor mange der bliver spurgt om hvad.

Den afledte effekt af at få både kunder og medarbejdere ombord, er til gengæld større ansvarsfølelse og arbejdsglæde, ligesom chefen kan glæde sig over mere salg, kortere samtaler, flere samtykker og mindre kø på telefonerne.

### Vi kan hjælpe dig med:

1. Finde ud af, hvor (værdi)kæden falder af og hvorfor
2. Beskrive 'best practice' i adfærd
3. Skalere og ensarte den adfærd, der afgør, hvor hurtigt I når jeres mål