

# Kundmötet – så blir kunden nöjd i mötet med medarbetarna

Magnus Söderlund



Människor är känsliga för människor



# Does the customer pick from the complete or the incomplete stack?



**24 %**



**76 %**

Harry Potter

Don Draper

Meursault

Mademoiselle Julie

Sherlock Holmes

Dirty Harry

Ove Sundberg

Anna Karenina

Lisbeth Salander

# ”Tänk på ditt senaste butiksbesök”

Samtal med någon i personalen

	Ja	Nej
Andel som köpte något	87%	71%
Inköpsbelopp (kr)	693	359
Kundnöjdhet	7,79	6,02

Medarbetarens agerande i kundmötet  
och kundens nöjdhet



Liber

Magnus Söderlund



Såg du medarbetaren direkt  
när du kom in i butiken?

## Kundnöjdhet

Nej

Ja

5,46

7,41

# Customer satisfaction

Employee invisible



**6.55**

Employee merely visible



**8.33**

Employee merely visible  
+ greeting



**8.50**

# Customer satisfaction



5.85



6.80

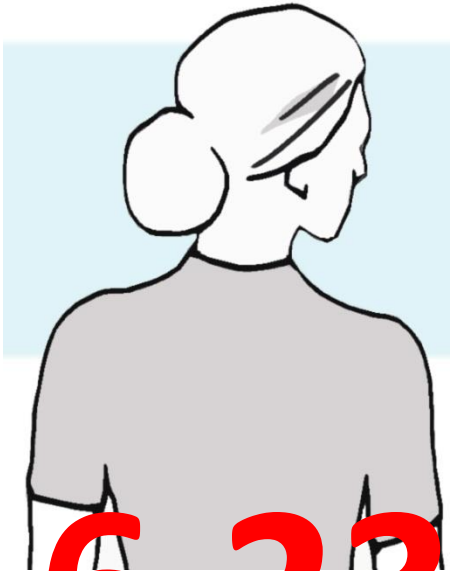


7.59

Attention within 30 seconds

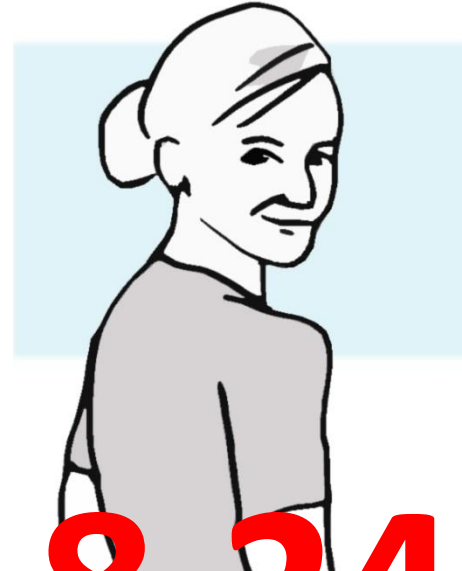
## Satisfaction

No



6.23

Yes



8.24

# Eye contact

Customer satisfaction

**NO YES**

Study 1

4.11

6.05

Study 2

3.00

6.56

# Brand attitude





**Joy: 5.69**  
**Satisfaction: 6.54**



**Joy: 7.72**  
**Satisfaction: 8.20**

# Customer satisfaction

Low signalling of effort from employee



7.28

High signalling of effort from employee



8.31



# Customer satisfaction

No humor



**7.91**

Congruent humor



**6.26**

Incongruent humor



**6.37**