

## Service som det starkaste konkurrensmedlet

2016-09-16

Malin Calissendorff

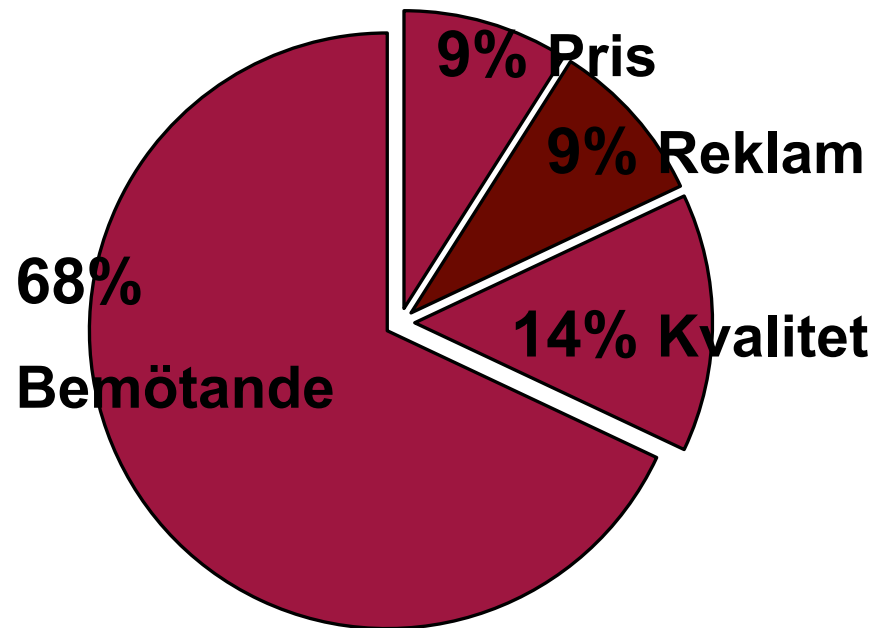
Facebook: [www.facebook.se/stigfram](http://www.facebook.se/stigfram)

[www.stigfram.se](http://www.stigfram.se)

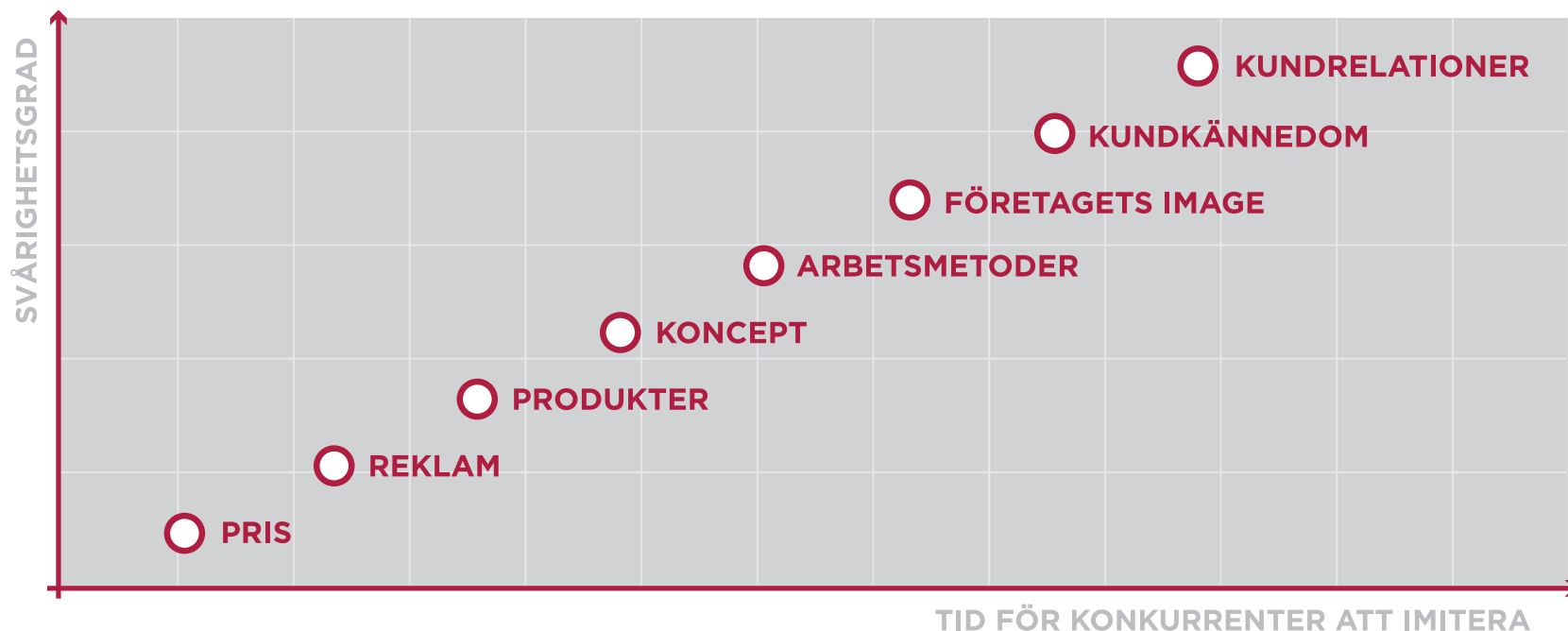
# STIGFRAM

KUNSKAP OCH ENGAGEMANG SOM LÖNAR SIG

# Vilka är de fyra vanligaste anledningarna till varför kunder lämnar företag?

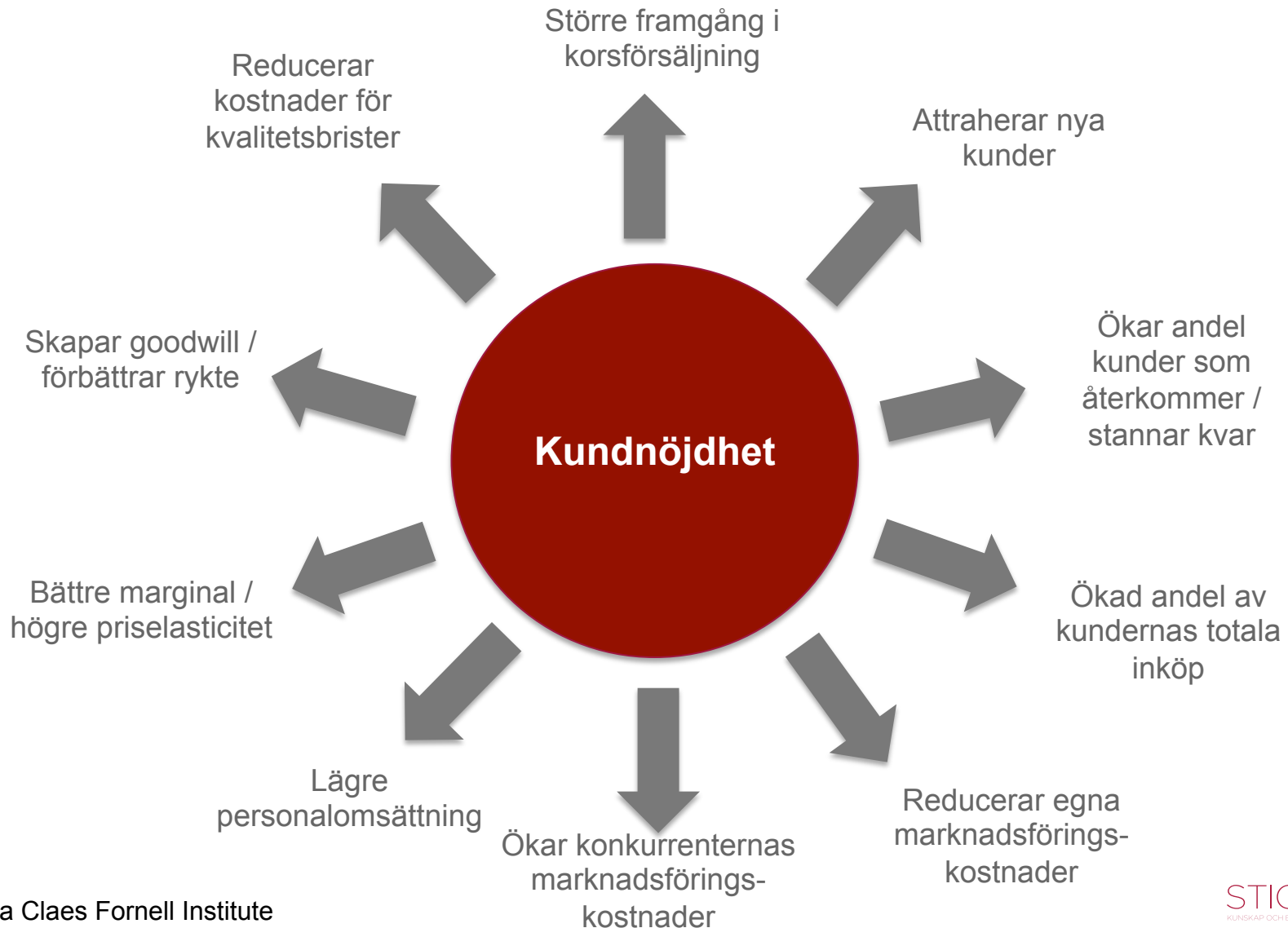


# Differentiera utifrån excellent service

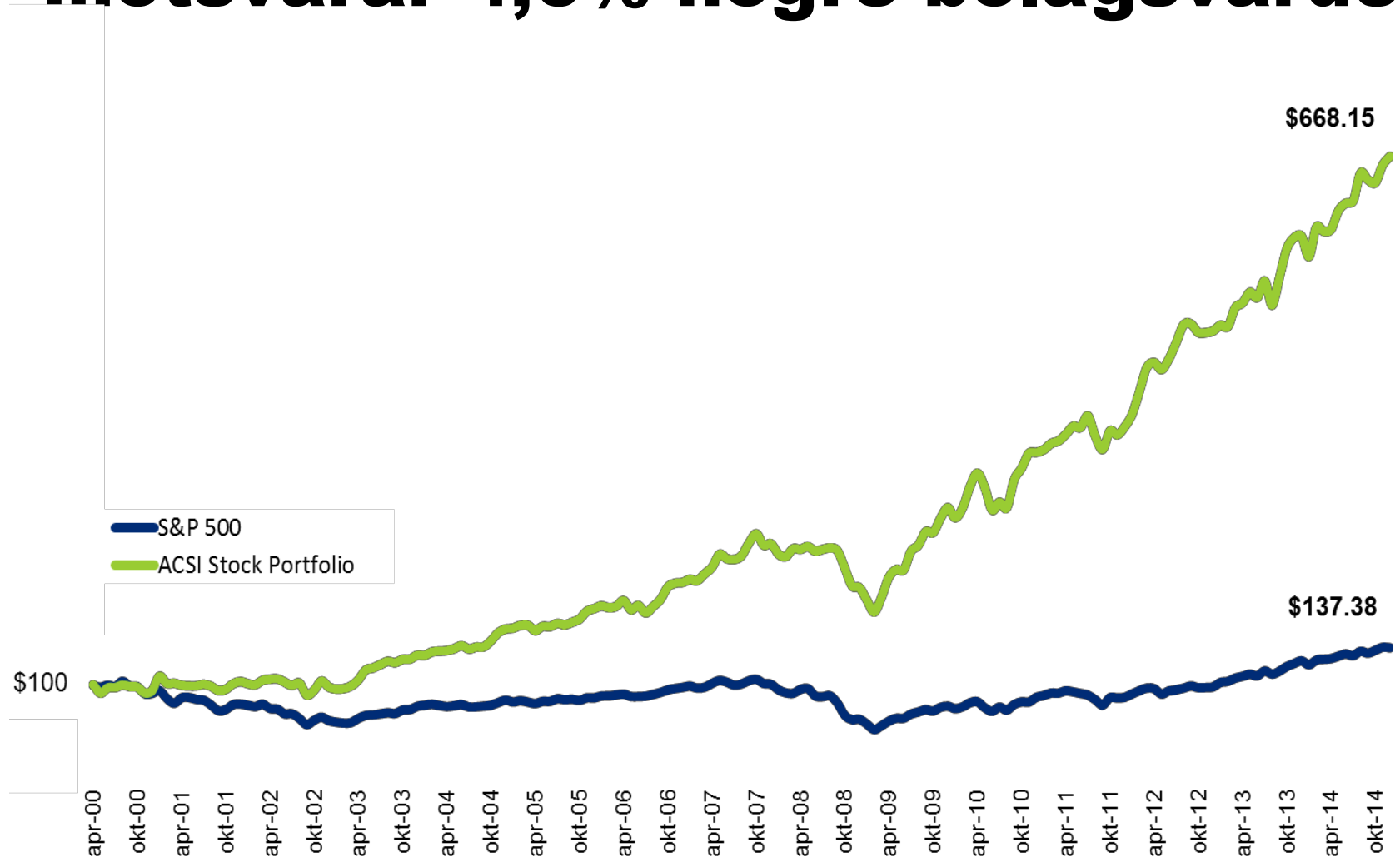


**Eftersom företagens utbud blir mer och mer lika, är service det avgörande konkurrensmedlet.**

# Hur påverkar kundnöjdhet det finansiella resultatet?



# 1% ökning i kundnöjdhet motsvarar 4,6% högre bolagsvärde



# Enkel Teori



Lönsamhet

Lojala & Glada Kunder

Bra Kundbemötande

Lojala & Engagerade Medarbetare

Kultur & Ledarskap

# Varumärket byggs genom företagskulturen



# Medarbetarna bär varumärket

Uppgift



Upplevelse

# Hur skapar man en servicekultur?

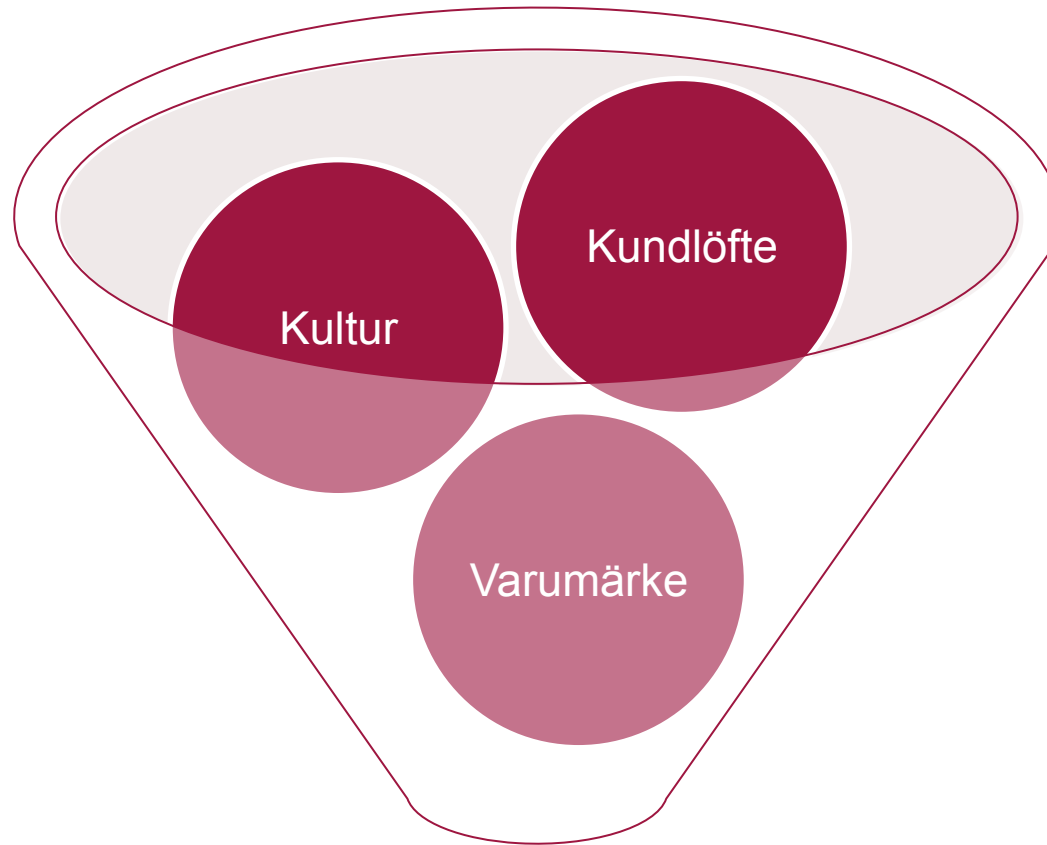
**'Vi har ju pratat om  
det här i flera år'**

**'Vi har ju talat om för  
dom vad dom ska  
göra'**

**'Det verkar som att folk inte begriper'**

**'Hur svårt kan det vara'**

**'Vi får det inte att  
hända'**



Servicekultur – gemensam  
syn på service

# Det krävs förändringsledning

- Varför Varför Varför
- Gör en plan och håll dig till den
- Fira framgångar
- Feedback
- Arbetar tillsammans inte bara samtidigt

# Hur driver man förändring och skapar nya vanor?

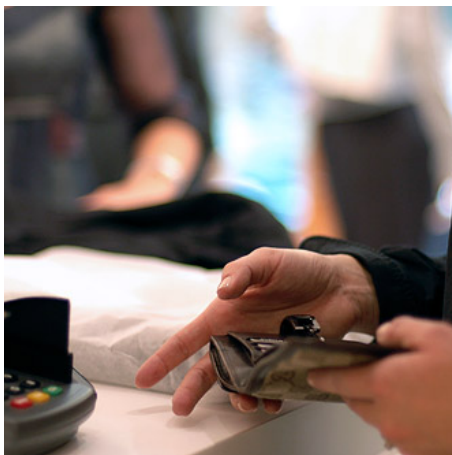


Med en tydlig servicekultur får  
du rätt medarbetare

# Och glöm inte...

- Allt tar mer tid än man tror!
- Förändring handlar om beteenden inte om att måla om
- Våga ha tillit till människor
- Allt är inte alla andras fel...och nån annan kan inte göra jobbet
- Det finns en enorm kraft det i alla människor
- För att få utdelning så krävs det en insats!
- Var uthållig det kommer att gå





Tack för idag!

Facebook: [www.facebook.se/stigfram](http://www.facebook.se/stigfram)

[www.stigfram.se](http://www.stigfram.se)

**STIGFRAM**

KUNSKAP OCH ENGAGEMANG SOM LÖNAR SIG