

Samskipti og kvartanir

Kvartanir frá skjólstæðingum - viðbrögð okkar

Heislugæslustöð Miðbæjar 20. nóvember 2003



Jón Freyr Jóhannsson
 framkvæmdastjóri **Skrefs - í rétta átt** ehf.
 og lektor Háskólanum í Reykjavík

Hvað eru kvartanir?

- Sá sem kvartar *skynjar* að þjónustunni sé ábótavant
- **Kvartanir eru hreyfiafl:**
 - óþægileg uppákoma sem **ekki fær góða lausn** leiðir til þess að sá sem kvartar kemur ekki til okkar aftur
- **Kvartanir eru auðlegð:**
 - **Þú færð tækifæri til að gera betur!** Ekki lita neikvætt á fjölda (eða aukningu) kvartana, þú gætir hafa n áð til fleiri og fengið meiri viðbrögð við þjónustunni

Að skynja og skilgreina þjónustu

Skynjuð þjónusta

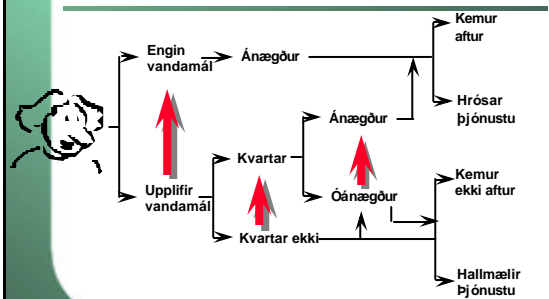


VS.



Tæknileg skilgreining þjónustu

Áhrif kvartana



Sálin og reiðin

- Það er tvennt sem leysa þarf úr þegar kvartað er:
 - það sem kvartað er yfir
 - óánægjutilfinning (reiði) þess sem kvartar
- **Ekki taka reiði til þín**, reiðin snýr að brostnum væntingum til þjónustu
- Ekki fara í varnarstöðu, þú ert að vinna **með** þeim sem kvartar að lausn hans mála
- Leyfðu þeim sem kvartar að blása reiðinni. **Hann á rétt á því að vera (h æfilega) reiður!**



Réttmæti kvörtunar



skiptir engu máli!

Aðferð til að leysa úr kvörtunum

1. **Hlustaðu** án þess að gripa fram í og farðu ekki í varnarstöðu
2. **Svaraðu** með: "mér þykir það leitt", "gott" eða "auðvitað".
3. **Sýndu skilning og samkennd**, spurðu til að skilja vandamálið betur
4. **Finndu út væntingar** þess sem kvartar um úrlausn
5. Útskýrðu hvað **þú getur gert**
6. Ræddu **möguleikana** og gerðu **samkomulag um aðgerðir**
7. **Byrjaðu aðgerðir** umsvifalaust
8. Gakktu úr skugga um það eftir **á hvort sá sem kvartaði sé ánægður**



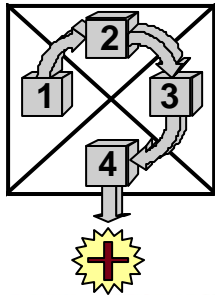
STRAX!

- Starfsmaður verður að hafa vald (og þekkingu) til að meðhöndla kvartanir og ljúka málinu STRAX á farsælan máta.
- Vinnustaðabragur verður að miðast við að leysa öll mál á slíkan hátt.
- Verkaskipting starfsmanna á ekki að verða vandamál þess sem kvartar
- Reglur þarf að vera hægt að beygja
- Það er ekki nóg að leysa stundum eða oftast vel úr málum heldur ...
... ALLTAF!



Kvartanaferli

1. Um hvað snýst kvörtunin?
2. Hvað skal gera?
3. Koma úrbót í framkvæmd
4. Eftirfylgni



Reglur um meðhöndlun kvartana

Hafa þarf í huga þegar settar eru reglur:

- **Hvers vegna** eru reglurnar?
- **Fyrir hverja** eru reglurnar?
- Er hægt að **mæla eða meta** árangurinn?
- Er **tilkostnaðurinn** örugglega minni en ávinningurinn?



4 ástæður þess að ekki er kvartað

- Það virðist ekki vera þess virði að eyða tíma og orku í það
- Sá sem kvartar telur að það skipti engan máli (öllum er svo sem sama!)
- Ekki er til nothæf eða þekkt leið til kvartana
- Sá sem kvartar er hræddur við "refsingar"



Ábendingar og klisjur

- Það þarf að þjálfa viðskiptavininn í því að kvarta
- Leystu strax úr fyrstu kvörtun viðskiptavins án þess að hrella hann með reglum og spurningum
- Hafðu fastar vinnureglur um úrlausnartíma: "Fyrir sólarlag", innan 24 eða 48 stunda o.s.frv.
- Ef þú getur ekki leyst fullkomlega úr kvörtun, viðurkenndu það **strax** og **útskýrðu hvað þú ætlar að bjóða í staðinn**
- **Veistu af einhverjum á þínum vinnustað sem taka á móti kvörtunum en hvorki leysa málið né segja frá kvörtuninni?**

Aukaefni



Mat skjólstæðinga á þjónustu

- Hvað er það í þjónustunni sem skjólstæðingur hefur þekkingu til að meta?
- Hvað hefur hann ekki þekkingu til að meta?
- Hvað er það í þjónustunni sem hann gæti misskilið?



Hvernig búum við til væntingar?

- Með yfirlýstri stefnu/sýn
- Með veitingu þjónustu
- Með skírskotun til reynslu og menntunar
- Með spurningum og könnunum
- Með auglýsingum og opinberri umfjöllun
- Það sem við segjum og það sem við gerum!
- Það sem við ekki segjum eða gerum!

Málamiðlunin

- Finna lausn sem báðir geta sætt sig við
- Viðurkenna mistök og ýta þannig undir að viðskiptavinur geri það líka ef það á við
- Komast í veg fyrir að lokast í varnarstöðu
- ***Aldrei reyna að vinna umræðuna!***



Heimildir (m.a.):

- ♦ Albrecht, Karl og Zemke, Ron: **Service America!**; Doing Business in the New Economy
- ♦ Albrecht, Karl: **At Americas Service**
- ♦ Albrecht, Karl og Bradford, L.J.: **The Service Advantage**
- ♦ Adamson, Colin: **Complaint Handling** benefits and best practice. Consumer Policy Review, okt 1991, vol 1, nr. 4.
- ♦ Davidow, W.H.: **Total Customer Service**
- ♦ Gober, Mary: **"The Art of Giving Quality Service"**. New York, Gober & Associates International, 1992.
- ♦ LeBoeuf, Michael: **How to win Customers** and keep them for life
- ♦ Zemke, Ron og Schaaf, Dick: **The Service Edge**

