

Gode relationer sælger og giver overskud.

Hvor køber du mest? I den butik, hvor ekspedienten virker sur eller smiler? I den butik, hvor telefonen bliver taget, mens du handler eller der hvor du får en god service? Skal butikker overleve, må de ansatte give noget af sig selv. Lønnen og arbejdstiderne er i sig selv særlige, så det er kvalitet, kundeservice og relationen, der sælger. Flere undersøgelser viser, at vi handler med dem vi kan lide. Det der adskiller en handel på internettet i forhold til at købe varer i en butik er netop relationen.

I butikker, på restauranter med mere, skal man hele tiden være opdateret og vide noget om det man sælger og relationens betydning, hvis folk skal komme igen. Det er modtageren der bestemmer hvordan budskabet opfanges, så det kan være lidt svært, da folk er meget forskellige. Vær opmærksom på relationen og oplevelsen.

For nylig skulle min bil på det lokale værksted. Jeg forventende ikke andet end at min bil blev lavet. Men lige fra jeg ringede til værkstedet, til bilen blev lavet og blev køreklar, oplevede jeg en unik god service. Et smil og en personlig forholden sig bilen. Der vil jeg komme igen. Jeg fik mere end jeg forventede.

Vi kan og skal ikke altid være glade. Blot tænke over at et smil smitter og er den korteste vej mellem mennesker. Arne Nielsson taler om "hænderne-over-hovedet-dage«, som er dage, hvor du kommer hjem, og det bobler, og du kan mærke, at det er en god dag. Han taler om, at mennesker der tør tage "hænderne-over-hovedet", når de lykkes, skaber begejstring omkring sig, så både omverdenen(kunder, kolleger og familien) bliver smittet med den positive energi, der findes, når mennesker lykkes og også tør vise det. Disse dage skaber livskvalitet for dig og din omverden.

Ud over kunderne kommer igen, kan der være penge at spare i gode relationer. En undersøgelse fra lederne viser at der i gennemsnit er 7,9 fraværsdage pr. medarbejder om året på arbejdspladser med dårlig stemning. Næstflest fraværsdage oplever arbejdspladser med meget rygtedannelse og sladder. Ved god stemning på arbejdspladsen, har medarbejderne i snit kun 4,8 sygedage om året.

Du kunne starte med at tænke over hvordan du kommer eller modtager kunder, der kommer ind af døren? Husk 4x10. De første 10 sekunder, de første 10 ord, de første 10 skridt og det første smil 10 cm. er oftest afgørende for den efterfølgende stemning. Er det en svær dag, kan du stoppe op, trække vejret og tænke over hvad du vil videreformidle? Det er ok at melde ud til chefen eller familien, hvis der er udfordringer. Servicefag eller ej og uden det skal være kunstigt eller fantastisk hele tiden, kunne du tænke over hvordan du møder det næste menneske på din vej.