



Kan jeg hjelpe deg?

God service handler om å se kundene mener butikkeier Anita Jacobsen Marø i Ålesund. Hun har fått pris for å være service-innstilt.

Jobber du med kunder og syns det er vanskelig alltid å være blid? Her får du råd om hvordan du kan beholde humøret og yte bedre service – også de dagene du er skikkelig lei.

TEKST: INGILD KJØDE FOTO: STEINAR TORVBRÅTEN OG SVEIN-ARE TOLLÅS

Servicenivået i Norge kan bli langt bedre, sier Frode Finsrud. Han er daglig leder i Cappa AS, som tilbyr tjenester innen rekruttering og personalutvikling. Han har lenge fulgt handels- og servicenæringen, og utført en rekke servicetester. Les hans råd om hvordan både du og sjefen kan yte bedre service – også de dagene da alt er grått.

10 tips til bedre service

- 1 Ta imot kunden på en positiv måte. Hils og se henne inn i øynene. Det er viktig å ha faste rutiner i møtet med kunden.
- 2 Jobber du bak en disk, kom fram!
- 3 Vær aktiv og imøtekommende. Vis omsorg.
- 4 Still spørsmål og lytt til kundens behov. På seg selv kjenner man ikke andre. Kunsten er å tilpasse seg ulike mennesketyper, og dette kan i stor grad læres.
- 5 Sørg for å ha et antrekk og en framreden som passer til arbeidsplassen.
- 6 Skaff deg kunnskap om produktene eller tjenestene du tilbyr.
- 7 Tenk over ditt eget kroppsspråk.
- 8 Finn fram kremmeren i deg. De fleste som jobber i servicenæringen, er også selgere, direkte eller indirekte.
- 9 Si «ha det bra», eller kom med en annen positiv avskjedsreplikk når kunden skal gå.

10 Gi oftere ros til kollegene dine. Et godt arbeidsmiljø skaper grobunn for god service.

Smarte triks på en dårlig dag

Selv om du jobber i servicebransjen, kommer du ikke unna de dårlige dagene. Her er noen knep for å holde servicen på topp:

- Går en tur, trekk frisk luft.
- Humør er smittsomt. Forsøk å smil til kunden. Får du et smil tilbake, blir dagen straks litt bedre.
- Skjerp deg! Kunden blåser i om du har en dårlig dag og vil kanskje aldri komme tilbake hvis du oppfører deg dårlig.
- Hvis det er noe eller noen på jobben som er årsaken til din dårlige dag, er det viktig å si fra. Men vent til det verste temperamentet har lagt seg før du tar det opp.
- På ekstremt dårlige dager kan du spørre sjefen om du kan få arbeidsoppgaver med mindre kundekontakt.

Dette bør sjefen gjøre

Det er du som har ansvaret for at dine medarbeidere yter sitt beste. God service betyr penger i kassa, så sett i gang og inspirer dine ansatte!

- Det viktigste er å finne medarbeidere som passer til jobben. Mange bedrifter bør bruke mer tid og ressurser på ansettelsene.

- Gi medarbeiderne tidlig en innføring i hva som er god service.
- Gi dine ansatte gode arbeidsvilkår og lytt til deres behov. Opplæring, klargjøring av krav og forventninger og jevnlig oppfølging er viktige stikkord.
- En form for bonus vil for mange være en gulrot som får dem til å stå på litt ekstra.
- Unngå at det bare er ekstrahjelper uten opplæring til stede i de travleste periodene.
- Det er viktig at medarbeiderne får beslutningsmyndighet slik at de kan gi raske svar til kunden, for eksempel ved reklamasjoner. Ved å gi medarbeiderne mer ansvar, tar de også mer ansvar.

Rød løper til kundene

- Hos meg skal kundene føle seg som konger. Jeg tar fram den røde løperen selv om det er storm ute, sier butikkeier Anita Jacobsen Marø. Hun har fått pris for sin gode service. Det begynte med et hårstrå, sier eier av Galleriet Kunst og Klær i Ålesund. Anita Jacobsen Marø er hårolag, frisør, stylist og nå daglig leder i sin egen kles- og kunstbutikk i Ålesund. I fjor ble hun hedret av Sentrumsforeninga for å styre byens beste servicebedrift. Selv mener hun at det har noe med hårstrået å gjøre.

- Som frisør og hårolag lærte jeg å behandle

kundene individuelt. Ethvert hår trenger egen behandling.

Marø mener en klesselger må kunne guide kundene fram til en egen stil.

- Alle kunder har noe vakkert i seg, og det er min oppgave å få dem til å se det, sier hun.

For å yte god service drar den prisbelønte butikkeieren flere ganger i året til Selje – på spa.

- For å ha noe å gi må jeg fylle opp mitt eget lager. Alle som jobber med service bør legge inn liknende pusterom i hverdagen.

Anita Jacobsen Marø har lært at service lønner seg. Designbutikken hennes har gått med overskudd fra den ble startet i 2000, og i fjor ble omsetningen doblet.

- Det er alfa og omega å være glad i mennesker når du jobber med service. Kundene skal føle at du er oppriktig interessert. Det skal være deilig å være i butikken min, sier Marø.

Hun har også tatt noen praktiske grep for å glede kunden. Hun bruker musikk, røkelse og blomster for å skape god atmosfære. Selv om Anita selger mest kvinneklær, har hun også tenkt på handletrøtte menn.

- Jeg har sofa med aviser og kaffe. Det setter mennene pris på, sier Ålesunds mest service-innstilte kvinne.

ingvild.kjoede@kk.no

God service

... er 40 prosent vanlig folkeskikk, 40 prosent omsorg, 10 prosent opplæring og 10 prosent bevisstgjøring. Det mener Frode Finsrud, konsulent med lang erfaring innen servicenæringen.

Hva gjør du for å yte god service?



Henrik Vold (24), bartender på Teddys Softbar i Oslo.

Jeg prøver å være ærlig og hjertelig. Og jeg kutter ikke drinken eller pilsen.

Hvordan takler du misfornøyde kunder?

Vanligvis går jeg ut fra at det er vår feil hvis noen er misfornøyd. Til uheldige kunder sier jeg fra på en vennlig måte og prøver å lære dem litt barkutyme.

Hva syns du om servicenivået i Norge?

Det spørs hvor du går. På Rimi forventer jeg meg bare en kasse. Ellers savner jeg ofte en åpen dialog mellom kunden og de ansatte.



Jacqueline Fernandes (35), daglig leder på klesbutikken Dollarosa i Oslo.

Jeg prøver å finne rett merke til kunden ut fra hvilken fasong og stil de har. Det er ikke bare å gi dem en jakke. Vi hjelper også kundene mens de prøver.

Hvordan takler du misfornøyde kunder?

Rolig og varsomt. Ytterst sjelden er kunder direkte frekke. Jeg prøver likevel å komme til enighet med dem.

Hva syns du om servicenivået i Norge?

Det er ikke mye god service i klesbransjen. Du blir ofte overlatt til deg selv.



Marianne Aas (23), resepsjonist ved Rica Oslo kunsthotelet i Oslo.

Jeg hører på hva gjestene sier og imøtekommer deres krav på en fleksibel måte. Jeg sier minst mulig nei.

Hvordan takler du misfornøyde kunder?

Jeg har ingen problemer med konstruktiv kritikk. Men er det gjester som leter etter feil, kan det være at jeg klyper meg i armen mens jeg forklarer hvorfor ting er som de er.

Hva syns du om servicenivået i Norge?

Vi er ikke like flinke i Norge som i utlandet. Nordmenn gjør jobben sin, men yter ikke det lille ekstra.