Kommunisere med kundene dine

Oppgave 1: Skriv riktig fagord til riktig forklaring.

tonefall	førsteinntrykk	høflig
det lille ekstra	god service	snakke tydelig
spørre om hjelp	gode relasjoner	finne en løsning

1. _____ betyr å være vennlig og respektfull mot kunden.
2. _____ betyr å bruke enkle ord, så kunden forstår.
3. _____ betyr å hjelpe kunden, så de blir fornøyde.
4. _____ betyr å hjelpe kunden med et problem.
5. _____ betyr at du spør en kollega om hjelp.
6. _____ betyr hvordan du sier noe, for eksempel rolig.
7. _____ betyr å gjøre mer enn kunden forventer.
8. _____ gjør at kunden vil komme tilbake.
9. _____ er det kunden tenker første gang de møter deg.

Oppgave 2: Sett strek mellom riktig fagord og forklaring.



vennlig

Du bruker kroppen og et smil til å vise følelser.



kroppsspråk

Det kunden tenker første gang dere møtes.



det lille ekstra

Du smiler og spør om kunden trenger hjelp.



høflig

Du oppfører deg godt og hyggelig.



førsteinntrykk

Du gjør mer enn kunden forventer.

Oppgave 3: Skriv forklaringen.

a) Finn fagordet «snakke tydelig».
Skriv forklaringen.



b) Finn fagordet «god service».
Skriv forklaringen.



c) Finn fagordet «finne en løsning».
Skriv forklaringen.



d) Finn fagordet «gode relasjoner».
Skriv forklaringen.



e) Finn et fagord du ikke kan fra før.
Skriv fagordet og forklaringen.

Oppgave 4: Snakk sammen.

- Snakk med en annen person i 2-3 minutter.
- Bruk minst 3 fagord.
- Velg oppgave a) eller b).

a) Hvordan gir du god service til en kunde?



Du kan si:
Jeg er høflig og ...
Jeg snakker tydelig ...
Det lille ekstra er ...

b) Hva gjør du når du ikke kan hjelpe kunden?



Du kan si:
Jeg spør en kollega ...
Tonefallet mitt er ...
Vi finner en løsning ...