

# DO'S & DON'TS I KUNDESERVICE

Hvad må du sige og hvad må du aldrig sige, når du har kunden i telefonen?

**Vidste du, at 61 % handler hos konkurrenten, hvis de modtager dårlig service?**

78 %

52 %

78 % af kunderne stopper et køb halvejs, hvis de får dårlig kundeservice.

52 % af kunderne køber hos dig igen, hvis de får god kundeservice første gang de handler.

## 5 sætninger du aldrig må sige...

- Det ved jeg ikke (Hvem ved det så?)
- Det kan jeg ikke (Hvad kan du i stedet?)
- Nej (Hvad er forklaringen?)
- Stilhed (Pinligt!)
- **Du** skal bare (Giv ikke kunden ordrer)

*"There is only one boss. The customer"*

- Sam Walton



## 5 sætninger du gerne må sige...

- Godt spørgsmål, jeg finder ud af det
- Jeg ville ønske det var muligt, men...
- Kan du hænge på et øjeblik?
- Vi/jeg skal nok sørge for det
- (Vær ærlig, men tænk over, hvordan du siger det)

## 6 ting du ikke må gøre mod dine kunder

- Lade dem vente i telefonen
- Undgå at svare dem
- Blive vred
- Gøre ting besværligt
- Være uhøflig
- Undgå at hjælpe dem

*"If you don't take care of your customers - someone else will"*

- Ukendt

### Kilder:

- [Citater om god kundeservice](#)
- [5 sætninger, du aldrig må sige til kunder](#)
- [Dårlig kundeservice](#)

Vil du vide mere om, hvordan du bliver mester i god kundeservice?

[Klik ind på bloggen](#)

**firmafon**

[www.firmafon.dk](http://www.firmafon.dk)