



Kundbemötande

Vad menas med kundbemötande? Det är den korta stunden som du har med kunden under leveransen, upplevelsen du som chaufför skapar tillsammans med kunden för att utföra en positiv och trevlig leverans. Det är med trevligt kundbemötande som vi får våra kunder att återkomma och använda sig av Ågesta/DHL för leveranser i framtiden samt skapar en trevligare arbetsdag för dig som chaufför. Glada kunder = nöjda kunder.

Rätt uniform skapar en trygghet för kunden. Trevlig chaufför skapar en trygghet för kunden. Varsam hantering av gods skapar en trygghet för kunden. Lyhörd för kundens information skapar trygghet för kunden. Ordning och reda skapar trygghet för kunden. Ett vårdat fordon skapar trygghet för kunden. Alla dessa punkter skapar en helhet som kunden kommer vara trygg med.

I detta serviceyrke kommer vi råka ut för situationer som är frustrerande och jobbiga. Här gäller det för oss som yrkespersoner att bemöta alla möjliga slags människor och beteenden med skicklighet och ödmjukhet. Att hantera dessa situationer kan vara svårt. Här kommer några tankar som kan minimera dessa situationer.

- Börja alltid samtalet med ett trevligt bemötande. Ett glatt hej är en bra start för en trevlig leverans. Säg alltid hej då med trevlig ton, skapa känslan av att du var glad för detta möte.
- Lämna dörrar som det var när du kom. Stäng efter dig om dörren var stängd när du kom.
- Om kunden blir arg. Ta reda på vad som är kundens behov och vad som gör kunden arg. Prata i lugn och positiv ton.
- Samtalsteknik kan vara värt att testa, förstå kundens frustration även om vi inte kan lösa problemet. Fraser som "jag förstår att du är upprörd" eller "det är tråkigt att du känner dig besviken" kan få mottagaren att lugna ner sig. Hårt mot hårt fungerar aldrig.
- Det du som chaufför lovar kunden ska du kunna hålla. Detta innebär att blir det en avvikelse från det ni kommit överens om så måste du kontakta kunden igen. Ge kunden tydlig info.
- Behandla godset som det vore ditt eget. Helt och rent gods är mycket trevligare att leverera samt skapar mindre besvikna kunder.