

## Hvor serviceminded tror du kunderne oplever dig?

Nedenstående spørgeskema giver dig en pejling på, hvordan dine kunder oplever dit serviceniveau. Det kan du naturligvis aldrig vide med 100% sikkerhed. Dog med undtagelse af de kunder, som har givet din chef, dine kollegaer eller dig selv en personlig feedback.

### Læs instruktionen grundigt før du besvarer spørgeskemaet

Besvar spørgsmålene så godt du kan. Der er ingen rigtige eller forkerte svar. Du skal udelukkende besvare spørgsmålene ud fra din helt egen subjektive opfattelse og vurdering af din personlige kontakt med dine kunder.

Undlad at tænke på enkeltstående positive eller negative oplevelser, som du har haft med nogle få af dine kunder. Prøv at besvare spørgsmålene ud fra, hvordan du tror, at de fleste af dine kunder oplever netop din kundeservice.

### Scoring af testen

Du skal besvare testen med én, af nedenstående 4 svarkategorier:

4 = I høj grad enig

3 = I nogen grad enig

2 = I ringe grad enig

1 = Slet ikke enig

I klammen t.h. skriver du det tal, som du mener passer bedst på spørgsmålene:

### Personligt mener jeg, at de fleste af mine kunder:

- 1: Oplever mig som fagligt dygtig og kompetent ( )
- 2: Oplever, at jeg giver dem en saglig rådgivning ( )
- 3: Oplever, at jeg giver dem en klar og tydelig information ( )
- 4: Oplever mig som ærlig og troværdig ( )
- 5: Oplever, at jeg udviser den nødvendige diskretion ( )
- 6: Oplever, at jeg overholder den nødvendige tavshedspligt ( )
- 7: Oplever mig som loyal og støttende ( )
- 8: Oplever mig som stabil og pålidelig ( )
- 9: Oplever, at jeg altid overholder vores aftaler ( )
- 10: Oplever, at jeg har orden i mine ting ( )

- 11: Oplever, at hos mig føler de sig altid velkomne ( )
- 12: Oplever, at du accepterer dem som de er ( )
- 13: Oplever, at du udviser forståelse og sympati ( )
- 14: Oplever, at du giver dig ordentlig tid til at lytte til dem ( )
- 15: Oplever dig som nærværende ( )
- 16: Oplever, at du har et åbent og positivt kropssprog ( )
- 17: Oplever, at de føler sig respekteret og taget alvorligt ( )
- 18: Oplever, at de føler sig værdsatte ( )
- 19: Oplever, at de føler sig betydningsfulde ( )
- 20: Oplever, at du giver en professionel og excellent kundeservice ( )

**Læg nu tallene fra de 20 spørgsmål sammen og skriv resultatet her: ( )**

Du kan som minimum få **20 point** og maksimum **80 point**.

Jo **højere** talværdi du sammenlagt har, jo mere har du indtryk af, at dine kunder er tilfredse med dit serviceniveau.

Jo **lavere** talværdi du har, jo mere har du indtryk af, at kunderne ikke er tilfredse med dit serviceniveau.

**Herunder forslag til tekster, der kan anvendes som forklaring af testresultatet:**

**Fra 80 – 70:**

Det samlede resultatet viser, at du har indtryk af, at dine kunder er tilfredse med dit serviceniveau. Overvej, om du i forhold til din nuværende erfaring, men også med henblik på din fremtidige karriereudvikling, kunne have glæde af at styrke din viden yderligere på dette vigtige felt. Den professionelle og servicemindedede kundeservice er højt prioriterede kvalifikation, som alle virksomheder vil stille større og større krav og forventninger om, at deres medarbejdere er i stand til at leve op til.

**Fra 70 – 60:**

Det samlede resultat viser, at du har indtryk af, at dine kunder oplever dit serviceniveau som ok, men at der helt klart også er plads til forbedringer. Vi vil derfor anbefale dig, at du styrker din nuværende viden og erfaring med en række teorier og metoder, som på nogle områder kan være nye for dig og som du derfor ikke er bevidst om i dine daglige kunderelationer.

**Fra 60 – 50:**

Det samlede resultat viser, at du har indtryk af, at dine kunder ikke er helt tilfredse med dit serviceniveau. Vi vil derfor tilråde, at du ansøger din leder om at komme på et kursus, som vil styrke din viden om professionel kundeservice. Hermed sender du også et positivt signal der viser, at du har ambitioner om at optimere din viden på dette særdeles vigtige område for din virksomhed.

**Fra 50 – 40:**

Det samlede resultat viser, at du har indtryk af, at dine kunder generelt er utilfredse med dit serviceniveau. Vi vil derfor tilråde, at du ansøger din leder om at komme på et kursus, som vil styrke din viden om professionel kundeservice. Hermed sender du også et positivt signal der viser, at du har ambitioner om at optimere din viden på dette særdeles vigtige område for din virksomhed.

**Fra 20 – 40:**

Jeg gætter på, at det ikke bliver aktuelt at inddrage denne variant.