

Benchmarkingprogram

Systematisk kundklagomålshantering

Kundens uppfattning och synpunkter kan rätt använt bli en ovärderlig källa till verksamhetsutveckling samt förbättrade varor och tjänster. Men det gäller att aktivt arbeta för att på olika sätt stimulera och underlätta för kunder att ge sina synpunkter eller klagomål. När mängden information som samlas in ökar behöver vi dessutom kunna hantera den så att det leder till konkreta förbättringar. Hur kan hanteringen av kundklagomål utvecklas så att den skapar maximal nytta för företaget och skapar en konkurrensfördel?

Nu finns det intresse från flera organisationer att utveckla sin process kring kundklagomål. SIQ, Institutet för Kvalitetsutveckling och SKI, Svenskt Kvalitetsindex, initierar därför i samverkan ett branschöverskridande program med syfte att konkret förbättra hela processens resultat genom ett effektivare arbetssätt. Benchmarkingprogrammet ger stora möjligheter att utbyta erfarenheter och samtidigt praktiskt vitalisera hela kundklagomålsprocessen och gemensamt skapa ett best practice.

Upplägg

Det finns många frågor som kommer att behandlas under programmet:

Hur arbetar vi med att tillfredställa missnöjda kunder för att undvika ett dåligt rykte som skadar varumärket? Hur förbättrar vi organisationens processer med hjälp av fakta från kundsynpunkter? Hur säkerställer vi ett likvärdigt bemötande i olika kontaktkanaler? Hur kan kundens synpunkter vara en central faktor till att skapa en mer kundfokuserad verksamhet? Hur kan vi minimera att kunden slussas mellan olika funktioner? Betydelsen och behovet av en klagomålspolicy? Hur ser vi till att grundorsaker till klagomål åtgärdas så att misstagen inte upprepas? Hur kan man utnyttja tillfället att stärka kundens upplevelse för att öka lojaliteten?

Vi kommer tillsammans att sammanfatta kravbilderna, och hur vi kan beskriva, mäta och utvärdera processen. Syftet är att programmet skall stimulera till nya idéer som kan konkretiseras och införas av deltagarna. För att tydliggöra de olika stegen som är nödvändiga följer programmet SIQs processledningsmodell som ger ett utmärkt stöd för ett systematiskt angreppssätt. I programmet bildar 4-6 företag en grupp med två deltagare från varje. Programmet omfattar sex heldagar fördelade på fem tillfällen under ett halvår. I steg för steg går deltagarna igenom de olika modulerna som direkt tillämpas på kundklagomålsprocessen i den egna verksamheten. Arbetets framskridande behandlas löpande vid mötestillfällena där deltagarna spelar en aktiv roll. Material skickas in inför varje tillfälle för genomgång.Handledning i form av konkreta råd och tips ges av våra handledare utifrån varje organisations förutsättningar. Inspiration hämtas även ifrån externa föreläsare som delar med sig av sina erfarenheter. Erfarenhetsutbytet med andra i programmet innebär ett betydande mervärde för det egna arbetet. Inte minst för att stämma av att arbetssätt och mål är realistiska och tillräckligt offensiva.

Målgrupp

Programmet vänder sig till såväl privata och offentliga organisationer som vill gå från ord till handling och utveckla processen för kundklagomålshantering. Programmet bygger på engagemang och aktivt deltagande från respektive organisation. Som deltagare i programmet får man stora möjligheter att skapa ett nätverk med personer som alla kan bidra med värdefulla erfarenheter inom området.

Startdatum

Benchmarkingprogrammet är planerat att inledas under senhösten/vintern 2010, och datum fastställas när programmet är fulltecknat. Kontakta Jerry Karlsson på SIQ, telefon 031-7231706 eller mail, jk@siq.se, för ytterligare information och anmälan.