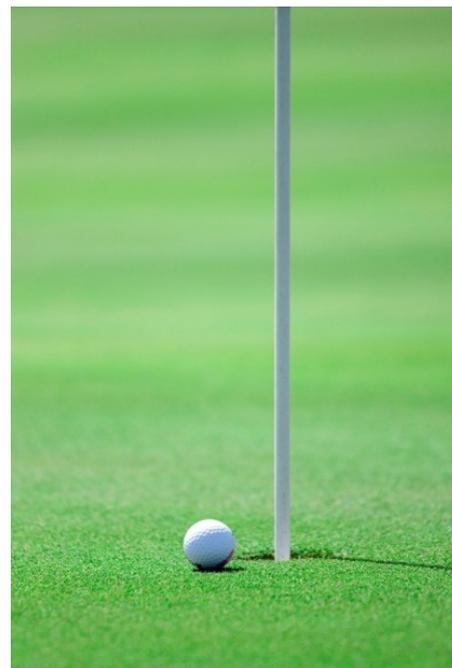




**SERVICE**

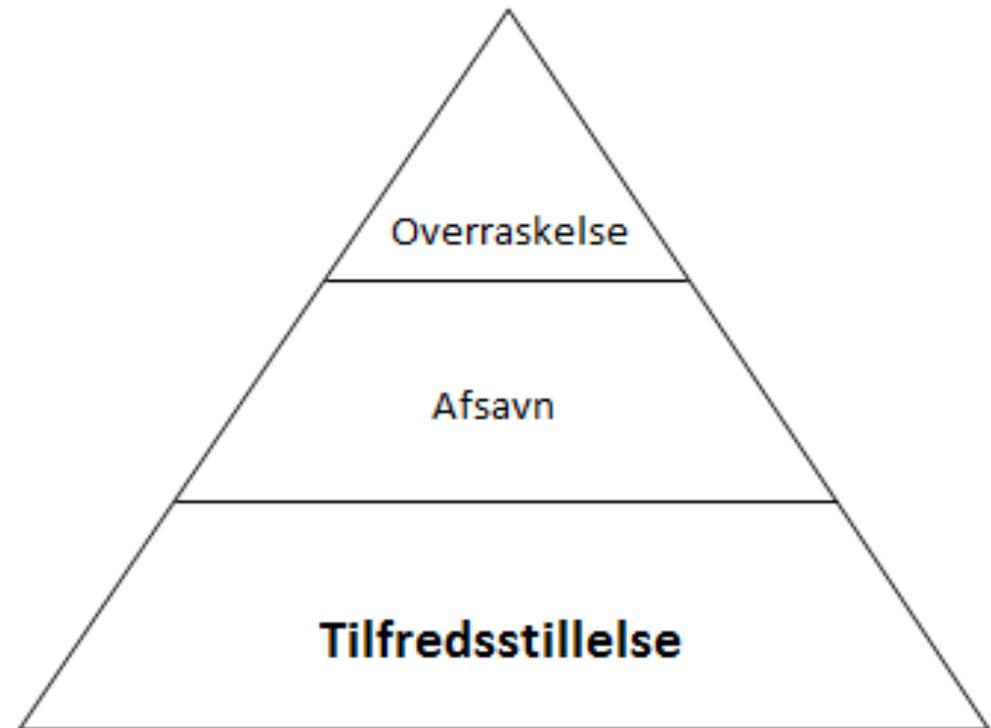
MARIAGERFJORD KOMMUNE

## HVORFOR ER DET HER VIGTIGT?



## SERVICETREKANTEN – TILFREDSSTILLELSE AF GÆSTEN

- **Forskellen mellem forventninger og opfattelse**
  - Det, som gæsten forventer at få – det som gæsten opfatter, at han får
- **Svagheden ved fokus på tilf**
  - Typisk generelle behov
  - Mangler de individuelle



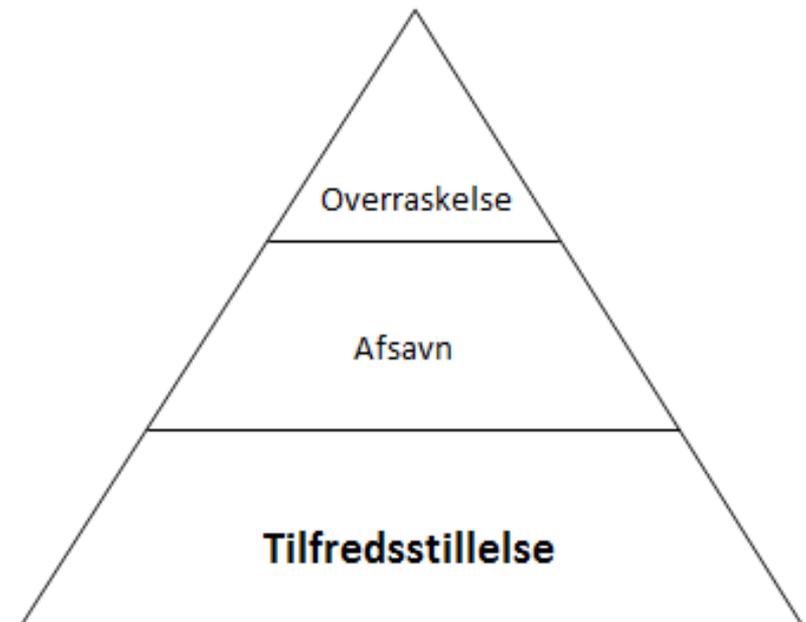
## SERVICETREKANTEN – REDUCERE GÆSTENS AFSAVN

- Kløften mellem præcise ønsker og tilfredsstillelse
  - Det, som gæsten **nøjagtigt** ønsker MINUS det, som gæsten stiller sig tilfreds med → altså det, kunden lader sig nøjes med
- Primære årsag til kundeafsavn (gæsteafsavn)
  - Fokus på den gennemsnitlige forbruger
- Mindre kundeafsavn = mindeværdig begivenhed
- Mange gæster har lidt afsavn i lang tid
  - Kunder har svært ved at identificere deres præferencer

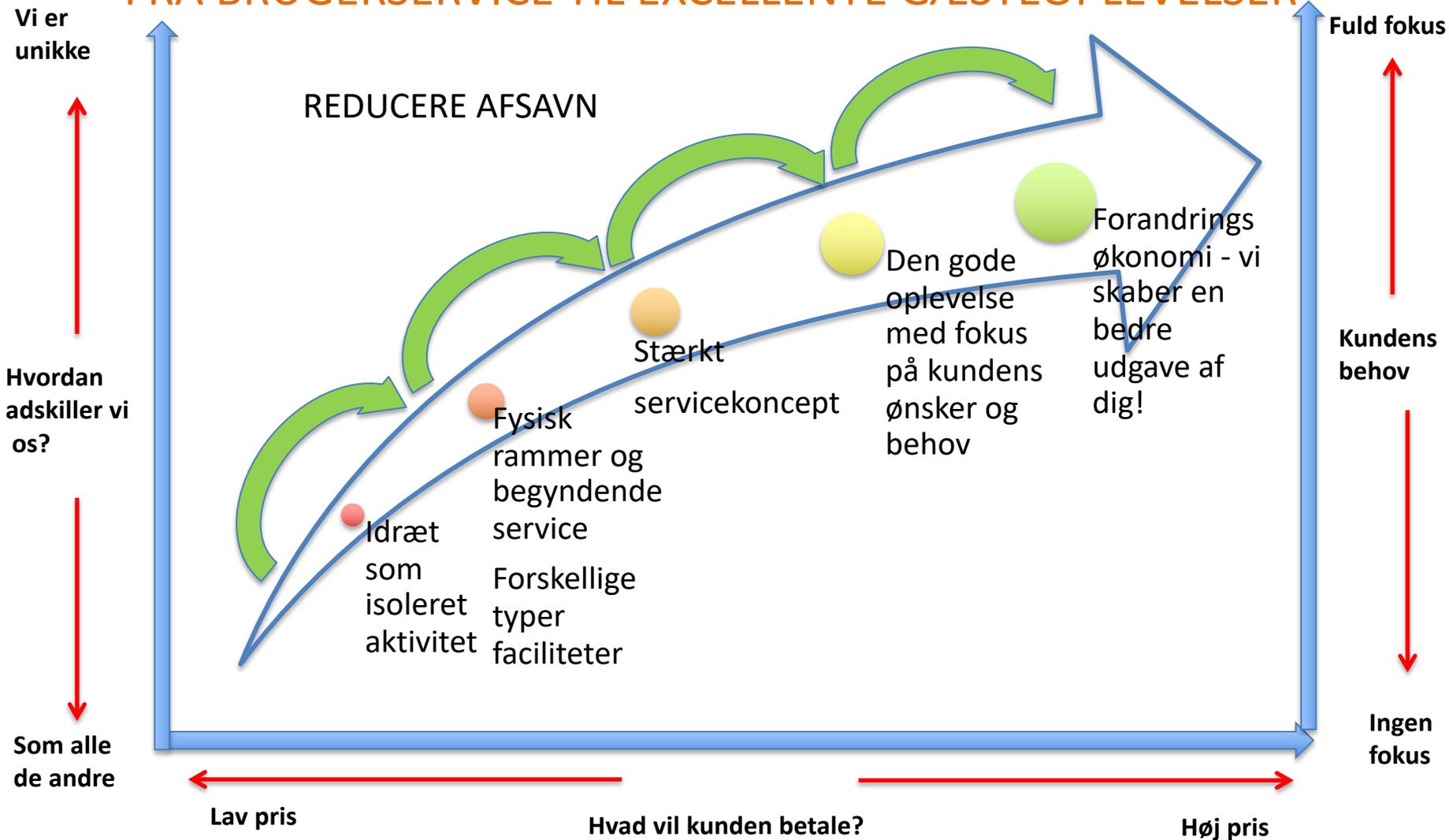


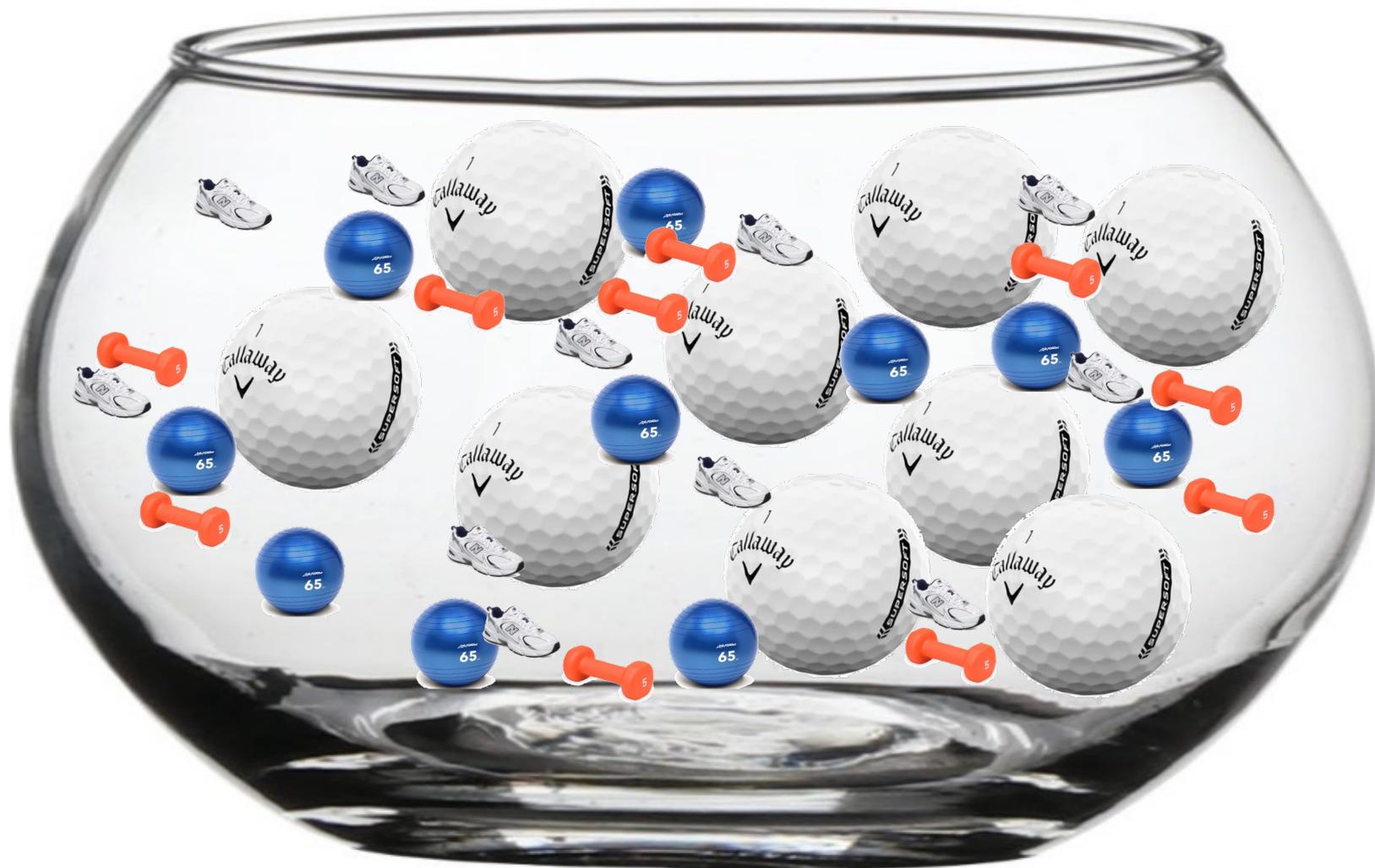
# SERVICETREKANTEN – OVERRASK GÆSTEN/KUNDEN

- Forskellen på det man modtager og forventningen
  - Det, som gæsten får MINUS det, som gæsten forventer at få
  - Skal ske med udgangspunkt i **høj** tilfredshed og **lavt** kundeafsavn
  - Handler om at iscenesætte det uventede
  - Arbejde hen imod, hvad gæsten husker (minder)

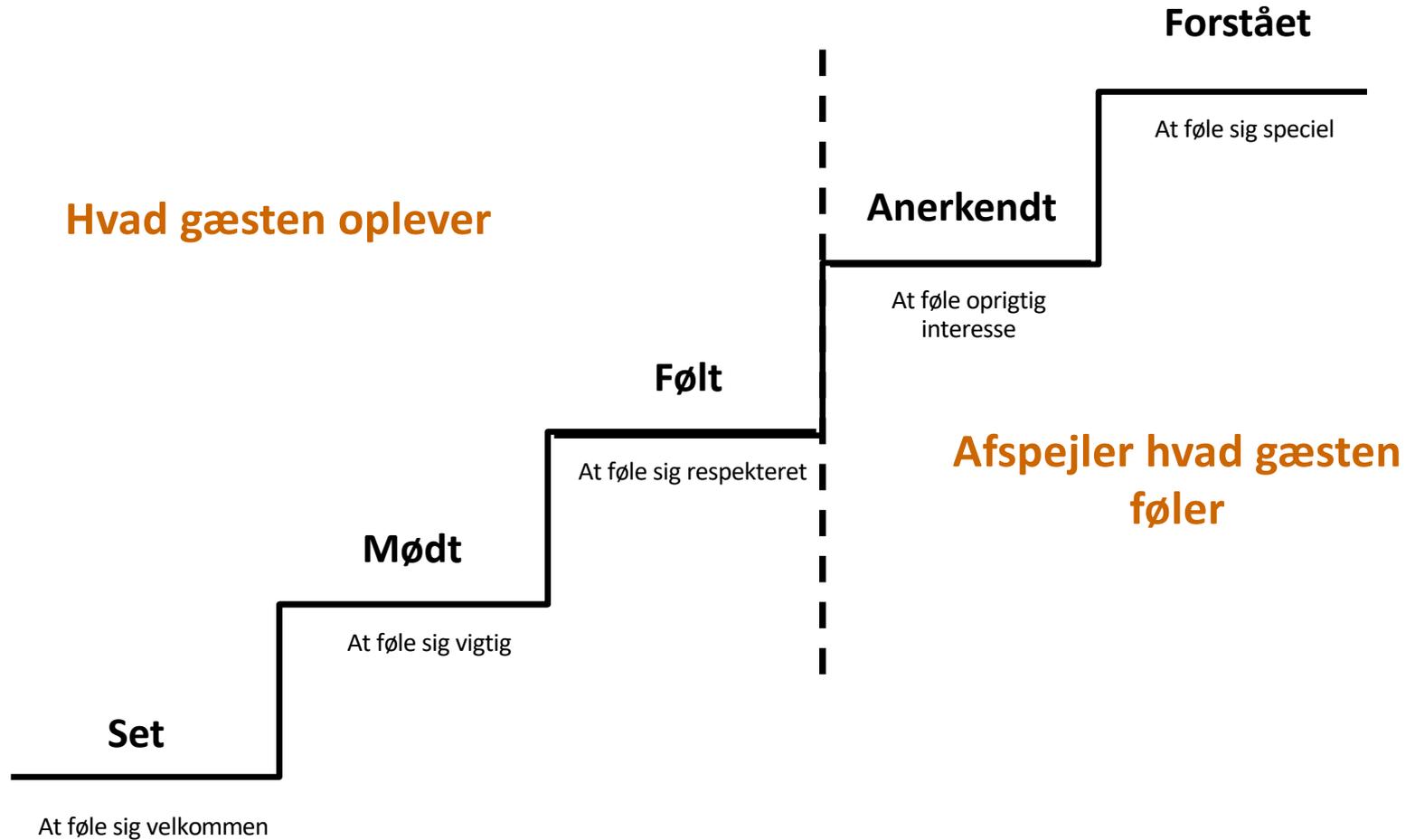


# FRA BRUGERSERVICE TIL EXCELLENTE GÆSTEOPLEVELSER





# EXCELLENT VÆRTSKAB



**De første 9 sekunder er afgørende**

Model formuleret af  
Thomas Bjørn-Lüthi



# CAFÉDRIFT

## FRONTSTAGE OG BACKSTAGE

VÆRTSSKAB  
SERVICE  
KUNDEOplevelser  
RELATIONER  
OPLEVET VÆRDI FOR KUNDEN

PRODUKTION  
DRIFT  
LEVERANCER  
OPTIMERING  
KVALITET

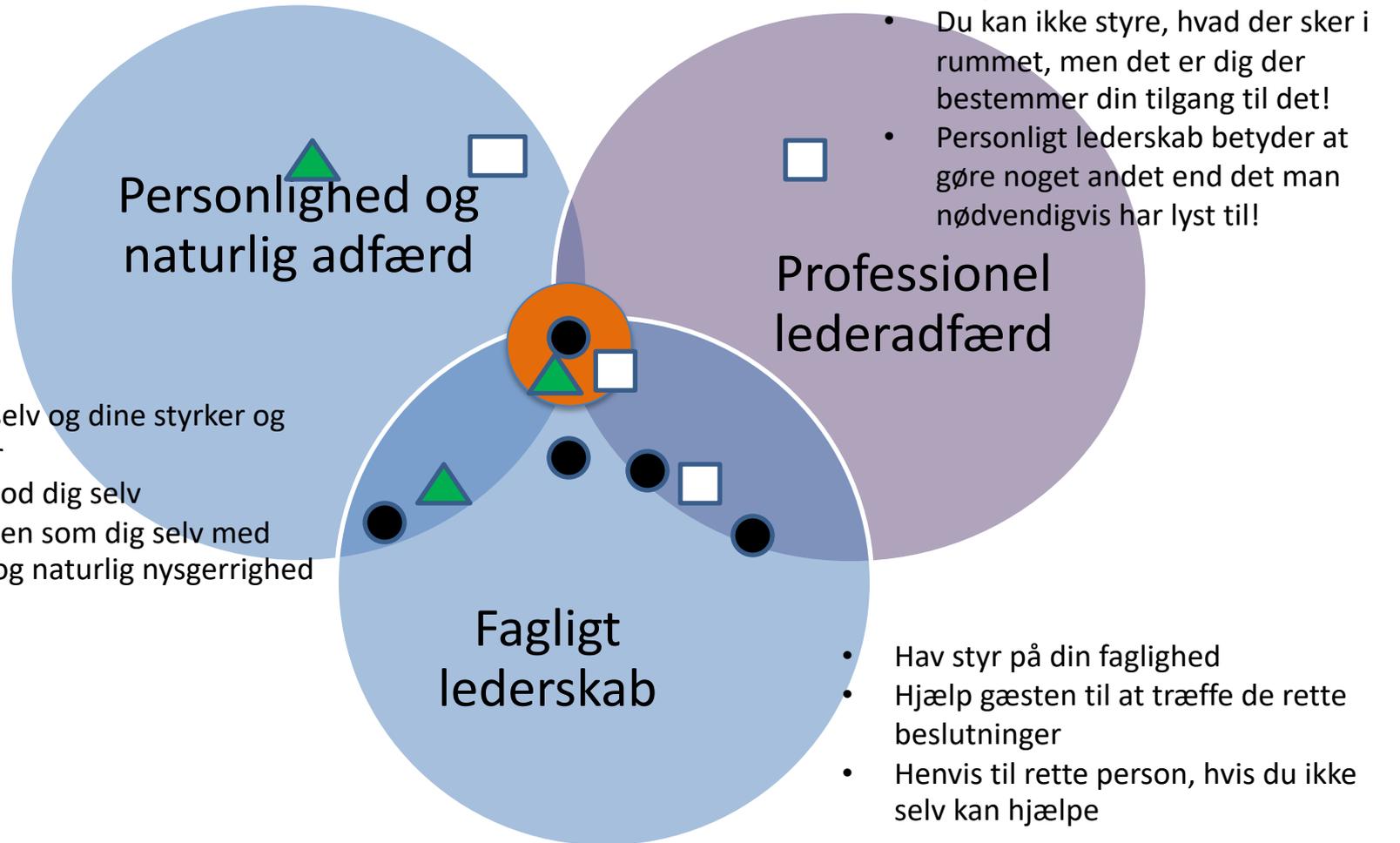
## DET PERSONLIGE VÆRTSSKAB

- "ser du det, ejer du det!"



# DIT PERSONLIGE VÆRTSSKAB

## Individuel adfærd



## DIT PERSONLIGE VÆRTSSKAB - mødet med gæsten

- Vær høflig
- Smil
- Personlig hygiejne og fremtoning
- Vær modig i forhold til at møde gæsten og vise ægte interesse
- Du bestemmer din mentale tilstand
- Husk aktiv lytning og kropssproget
- Væk med mobilen
- Tal *med* gæsten ikke *til* gæsten
- Man kan ikke "ikke kommunikere"
- Brug dig selv

WE ARE IN THE PEOPLE- AND  
HAPPINESS BUSINESS

Tak for i dag!



Tilmeld dig vores  
nyhedsmail



Find os på  
LinkedIn



Find os på  
Facebook

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