

Praktisk kundhantering

Kristian Sandahl

Att notera

- Skriv alltid gruppnummer vid all kommunikation

Goda råd - kundmöten

- Håll kunden på gott humör
 - Slå en signal då och då
- Noggrannhet och serviceanda
- Visa nyfikenhet
- Förbered möten
- Avsluta möten trevligt
- Var exakt 2 – **fråga om de vill träffa hela gruppen**
- En enda kontakt
- Skriv ett protokoll och skicka inom 24 timmar
- Tala alltid sanning
- Ta upp problem tidigt och utan omsvep
- Vid alternativ: förorda alltid något
- Tänk på klädsel

Vid demonstrationer

- Testa alltid allt själva x ggr
- Ha backup om demo-dj... hälsar på
- Förklara syfte och agenda även om det är trivialt
- När kunden pratar gör ni inte fel
- Frestas inte att visa för mycket
- Tacka så mycket för kundens tid
- Förbered diskussionsämnen vid behov av ställtid

Vid förhandling

- Ert enda utrymme är att prioritera aktiviteter inom tidsramarna
- Försök hitta en dellösning som går att avsluta även om den inte har högsta prioritet
- “Sälj” möjligheterna kunden får av förstudier och designförslag
- Börja och avsluta kring saker där ni har samsyn
- Gilla “Spelet”

Att undvika

- Mailbombning
- Muta kunden (eller handledaren)
- Storma in hela gruppen första mötet
- Videoinspelning utan förvarning
- Visa halvfärdiga saker oplanerat
- Låta kunden se hur ni trixar för att sätta upp en demo
- Lova saker som går utanför timmarna i kursen
- Brusa upp
- Skylla på någon: kunden eller någon annan

www.liu.se