KundResan

Hur kan du förbättra ditt företags ekonomiska resultat och samtidigt öka medarbetarnas tillfredsställelse?

Svaret är att undersöka och studera hur dina kunder upplever ditt företag. Detta kallas att jobba med ”KundResan”. I korthet innebär detta att du och dina medarbetare sätter er i kundens skor och bedömer vad som är viktigt för kunden och vilken uppfattning kunden har av ditt företag.

INTERNA PROCESSER

Alla företag har mer eller mindre dokumenterade interna processer som beskriver flödet från order till leverans. Det är viktigt och förbättrar flödet genom de olika avdelningarna på företaget. På så sätt kan man öka effektiviteten och förbättra kvaliteten på leveransen. De flesta interna processer är dock mer fokuserade på att förbättra överlämnandet mellan de olika avdelningarna och tar mindre hänsyn till kundens krav och åsikter.

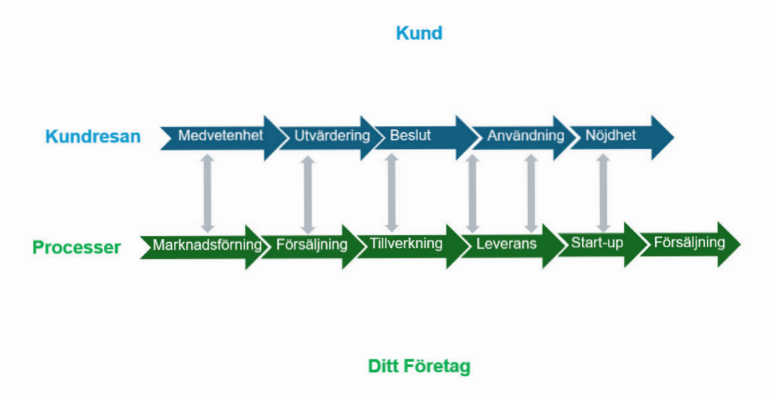
Framgångsrika företag har bra interna processer men har samtidigt processer där man säkerställer att uppfylla kundens krav och åsikter. Vi vet alla att företag som har produkter och agerande som uppskattas av kunden får fler order och bättre betalt. Så hur kan vi undersöka vad kunder tycker om oss?

KUNDRESAN

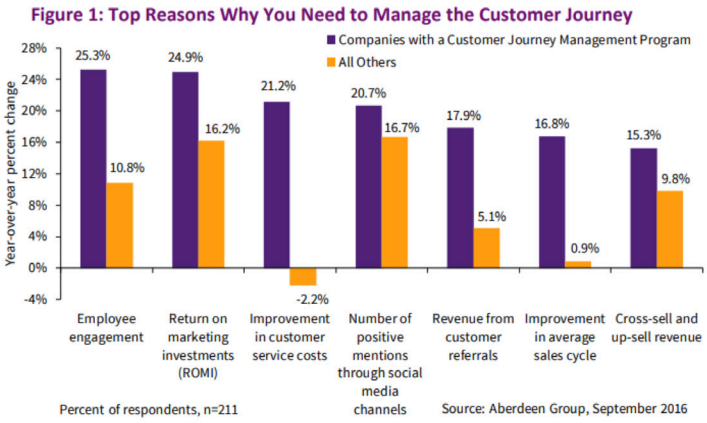
KundResan är ett enkelt sätt att undersöka, strukturera och förbättra kundens upplevelse av ditt företags verksamhet från order till leverans och nya order. Hur går det till? Man analyserar vad kunden tycker och upplever under de olika skedena från marknadsföring till leverans. Man brukar dela in denna ”kundresa” i faserna: Medvetenhet, Utvärdering, Beslut, Användning, Nöjdhet.

I varje av dessa faser bedömer man vad kunden gör, tycker och upplever hur företaget agerar. Man noterar viktiga åsikter och brister för att senare kunna ta dessa vidare till interna förbättringsprojekt. Dessa förbättringsåtgärder blir därmed mer framgångsrika då de baseras på kundens behov och åsikter.

Alla kundens faser har samtidigt en ”intern ägare” inom ditt företag. Se Bild 1 nedan. Varje avdelning har sina beröringspunkter med kunden och kan förbättra sina aktiviteter. När varje avdelning funderar på vad kunden tycker och tänker kommer man att öka förståelsen och medvetenheten om sin del i företagets orderflöde och image. På detta sätt kommer de anställda att bli mer motiverade och delta i företagets utveckling. Det stimulerar både personalen samtidigt som det förbättrar företagets finansiella resultat.



RESULTAT AV KUNDRESAN

Genom att fundera på kundens behov samt att jobba med förbättringar av kundens upplevelse av företaget kan man se många positiva resultat. Bild 2 nedan är en undersökning av företag som jobbar med KundResan jämfört med de som inte har sådan aktivitet.

Genom att jobba med KundResan ser man tydligt förbättringar i personalens deltagande och engagemang. Företaget når ut bättre med sin marknadsföring och förstärker sitt varumärke. Kunderna upplever företaget som mer positivt och delar denna positiva åsikt med andra. Det ger många ringar på vattnet. Kunderna köper mer och volymen ökar. Företagets finansiella resultat förbättras. Företag som jobbar med KundResan är helt enkelt mer framgångsrika.