

Service Management

Charmkursernas tid är förbi

Samkonsult arbetar med utbildning och processtöd med mål att skapa lärande organisationer. Från sanningens ögonblick till utveckling av företagskulturer baserat på hundra procentigt kundfokus.

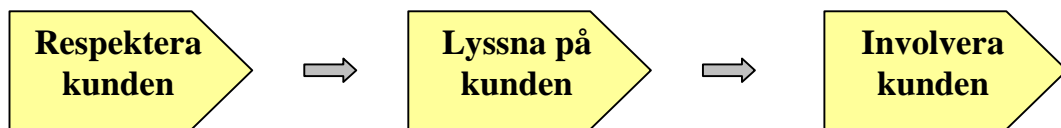
De flesta serviceorganisationerna arbetar reaktivt, d v s agerar när kunden tagit det första initiativet. En stor utmaning är att få till stånd proaktiva servicebeteenden – sälj mer, ta kontakt, inled relationer, förebygg problem etc.

Serviceföretagens konkurrensmedel är främst kompetens och attityder. Attityderna är en del av företagets kulturarv. Man kan därför utan överdrift påstå att Service Management handlar om att utveckla företagskulturen.

Våra uppdrag är därför i regel mer än bara en utbildningsdag eller två.

Involvera kunden i processen

Vi har metoder att involvera kundens kund i processen. Det kan handla om fokusgrupper, enkäter eller gemensamma projekt. Att ta kunden på en gemensam resa



”Från knacka sten till bygga katedraler”

Vi hjälper medarbetarna se hela sammanhanget. Genom att få alla att inse sin roll och betydelse som en del av företagets totala strategi ökas motivationen och omdömet att göra rätt saker. Vilket i sin tur skapar förutsättningar för ökat ansvarstagande och ”empowerment” i kundrelationen.

Eftermarknadsutveckling

Eftermarknad är både en strategisk aktivitet genom att det säkrar kontinuitet i kundrelationen och en resultatkälla som är mindre konjunkturkänslig – ibland rent av komplementär till förmarknad.

Vårt engagemang handlar om att ”produktifiera” eftermarknadstjänster och att utveckla servicetekniker och supportfunktioner i proaktivt agerande gentemot kunden.

Kund = nästa process

Även inom företaget finns serviceprocesser. Hur kan jag öka ”nästa process” tillfredsställelse och effektivitet? Service Management är i det perspektivet liktydigt

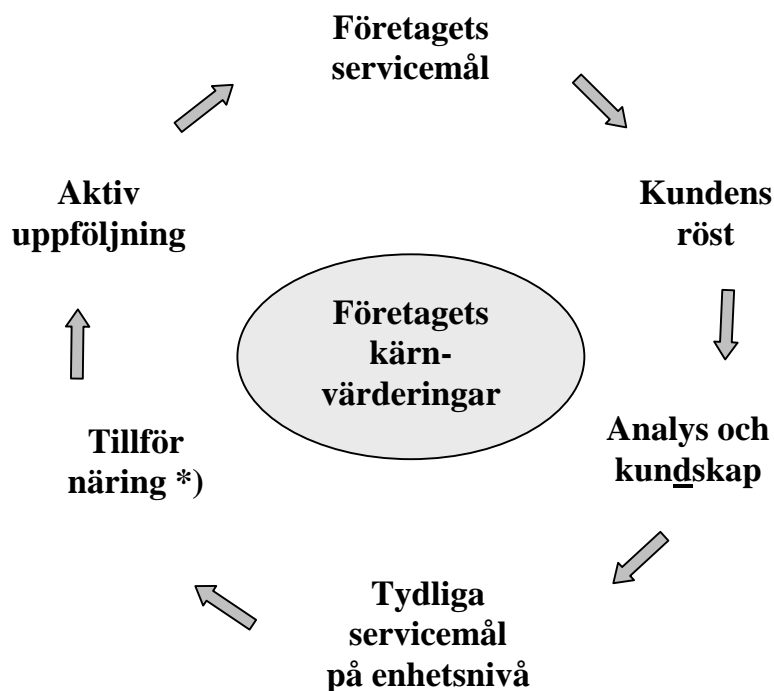
med ständiga förbättringar. En ofta outnyttjad resurs för att öka såväl effektivitet som lojalitet och arbetsglädje.

Learning by doing

Samkonsult tillämpar alltid en kombination av budskapsförmedling och tillämpning. Vi är inga missionärer, vi drivs av att se våra kunder växa och ta för sig.

En lärande organisation

Målet är att skapa en lärande organisation



*) och vid behov system och rutiner.

Vårt mål är att få hjulet i rullning!

Samkonsult Affärsutveckling AB
Östtorp
640 20 BJÖRKVIK
Ivar Ekman, VD

Tel 0155 – 747 70
Fax 0155 – 747 95
Mobil 0705 88 12 78
E-mail info@samkonsult.se
Hemsida www.samkonsult.se