

**SUS**

**Uddannelsesudvalget for Rengøring og Service**

**Inspirationsmateriale til arbejdsmarkedsuddannelsen**

**Nr. 22036**

**Kundeservice ved vinduespudsning**

**Uddannelsesmål:**

Efter endt uddannelse kan deltageren

**I forbindelse med kundeservice ved vinduespudsning**

* forstå værdien og vigtigheden af god kundeservice
* forstå egen indflydelse på kundens oplevede kundeservice
* anvende servicebegrebet ved den direkte og indirekte kontakt med kunderne
* anvende viden om forskellig kundeadfærd
* udøve forskellig kundeservice ud fra forskellig kundeadfærd
* udvise situationsfornemmelse over for kunder, brugere og kolleger via psykologiske virkemidler.

**Varighed:** 1 dag

Udarbejdet af

Lonnie Eickworth og Maria Veha

TEC

Januar 2024

**Baggrund for uddannelsen:**

Der findes ingen officiel uddannelse eller officielle kurser til vinduespudsere og branchen er præget af ufaglært arbejdskraft. Det er nemt enten at starte op som selvstændig vinduespudser eller at blive ansat i en allerede etableret vinduespudservirksomhed helt uden uddannelse og med meget lille investering i udstyr. Da vinduespudsere er ufaglærte kan der opstå situationer hvor kundeservice bliver uprofessionel og utilstrækkelig i forhold til kundeforventninger. Med kendskab til professionelt samarbejde i kunde-og leverandørforholdet, gives deltageren forudsætninger at forstå vigtigheden af, at kunne udøve forskellige former for kundeservice ud fra mødet med de forskellige kunder og deres adfærd.

**Målgruppe for uddannelsen:**

Arbejdsmarkedsuddannelsen er rette mod allerede fungerende vinduespudsere, kommende vinduespudsere samt rengøringsassistenter, der ønsker at udbygge deres kompetencer med vinduespudsning.

**Deltagerforudsætninger:**

Der kræves ingen deltagerforudsætninger forud for kurset.

**Tilrettelæggelse af uddannelsen:**

Uddannelsen tilrettelægges med vægt på praksisnære opgaver, der tages udgangspunkt i oplæg fra underviser samt eventuelle erfaringer fra deltagerne. Herudover bør der også inviteres gæsteundervisere ind som arbejder professionelt med vinduespudsning og eventuelt salg af udstyr.

**Temaer for undervisningsindholdet:**

Tema 1: Personlig fremtoning og god kundeservice ved vinduespudsning

Tema 2: Aflæs din kunde – kropssprog

Tema 3: Kommunikation - Hvordan bør du tackle en kunde, når tingene ikke går som forventet?

Tema 4: Serviceadfærd og gør en forskel.

**Undervisningsmateriale:**

* Post-it blokke, penne, FO,
	+ Billeder af mennesker i forskellige situationer
	+ Parrespil
	+ Film YouTube

**Litteratur:**

Der findes intet relevant litteratur på området, men der henvises til hjemmesider, der har noget

rigtigt godt og opdateret indhold.

**Her kan hentes yderligere information**

Neden for internetsider, hvor der kan søges mere viden til kundeservice

1. **Zendesk**: Zendesk har en informativ blogg som gir tips og triks for å gi god kundeservice. [De har også en artikkel som definerer hva god kundeservice er og gir syv tips for å gi fremragende kundeservice](https://www.bing.com/aclick?ld=e8cDo-kAqsKRJhGHpbra4hIjVUCUzNRKH7BJlzUU44wim5ixAXsWyG-n4k4I9PwHpwCZAsVIGOlKw2GAQ64CNGsX9e5RPLphfcX6sL9qtMv_MnDofPhBsT94WOfPrsE9bM92fLkoOfJpJ8N4orLt7J2L0VLh4KV0Lib0Y3VkX4DwFD3sav&u=aHR0cHMlM2ElMmYlMmZ3d3cub25lLmNvbSUyZmRhJTJmaGplbW1lc2lkZXByb2dyYW0lM2ZjYW1wYWlnbiUzZG1zbi1zZW0tZGslMjZ1dG1faWQlM2QzMjElMjZtc2Nsa2lkJTNkZDRkYWFjNmE5NWRlMTg5ZDU0MTdjOWU0MDdiN2EwNDIlMjZ1dG1fc291cmNlJTNkYmluZyUyNnV0bV9tZWRpdW0lM2RjcGMlMjZ1dG1fY2FtcGFpZ24lM2RTX09ORV9ES19HUyUyNTIwLSUyNTIwQnJvYWQlMjUyMC0lMjUyMEFsd2F5c09uJTI1MjAtJTI1MjBXZWJzaXRlJTI2dXRtX3Rlcm0lM2RoamVtbWVzaWRlciUyNnV0bV9jb250ZW50JTNkaGplbW1lc2lkZQ&rlid=d4daac6a95de189d5417c9e407b7a042)[1](https://www.zendesk.com/dk/blog/good-customer-service-defined/).
2. **Kontakt Kundeservice**: Kontakt Kundeservice har en liste over de beste sidene og online ressursene om kundeservice. [De inkluderer spesialiserte sider, PDF-bøker og artikler, podcaster, lydbøker, webinarer og informative videoer2](https://kontaktkundeservice.com/de-bedste-sider-og-online-ressourcer-om-kundeservice/)

**Forslag til opgaver til tema 1 og 2:**

**Workshop**

Ved afslutningen af denne workshop vil deltagerne være i stand til at:

Redegøre for hvad det betyder at være stolt af at arbejde for *din virksomhed*, og være stolt af det du gør.

Beskrive de fem centrale kundeforventninger og serviceadfærd for at opfylde kundes forventninger

Demonstrere de centrale serviceadfærd og hvad man kan sige og gøre for at levere service med et personligt afsæt/touch

Beskrive og demonstrere hvordan man kan tilpasse servicen, når tingene ikke går efter planen

Redegøre for hvordan du vil gøre dit til at levere service med et personligt afsæt/ *Touch*

Sørg for at du personligt skaber gode og positive ”touch points” til dine deltagere ved at skabe et uforglemmeligt og behageligt indlæringsmiljø og give dem gode oplevelser!

Gennemfør din træning med energi og passion for service – det vil smitte af på din gruppe, som også vil være energiske og passionerede med hensyn til at levere god service!

Held og lykke med at gennemføre workshoppen!

Workshop 1: **Hvor mange års erfaring med service?**

Udlever en blok post- it på hver bord/gruppe. Hver enkelte i gruppen starter med at skrive hvor mange års erfaring de har med service, f.eks. lige fra at de hjalp naboen med indkøb m.m. Herefter fortæller de hinanden om deres erfaringer med service. *Denne øvelse bidrager til at gruppen kommer til at kende hinanden lidt mere jfr. deres fortællinger om dem selv. Afsæt gerne tid til denne opgave.*

I gruppen lægger de deres, antal af år med service, sammen således at gruppen ender med en post-it med det samlet antal år med service. Gruppen sætter deres post-it på en cirkel og alle gruppernes ” antal år med service” bliver lagt sammen, Denne øvelse synliggøre gruppens erfaring med service

FO: Tegn en cirkel for hvert bord/gruppe

*Du kan evt. også tegne en cirkel til dig, hvor du anfør hvor mange år du selv har udført service.*



I alt

Gruppe 3

Gruppe 2

Gruppe 1

Varighed i alt: Ca. 1- 2 lektioner

Workshop 2**: Aflæs din kundes kropssprog**

Billeder med kropssprog af mennesker i forskellige situationer. Gerne A3 størrelse.

Billederne lægges ud på et bord og hver gruppe eller deltager tager et billede fra bordet. Sørg for at der er plads til at man kan samles om billederne

Gruppen skal forklare hvordan de oplever den person som er på billede ud fra følgende spørgsmål: (skrives på FO)

1. Aflæs kundens kropssprog
2. Vil I tage kontakt eller afbryde kunden i den situation, som i møder kunde i ?
3. Aflæs kundes signaler – Hvad giver kunden udtryk for og hvordan kan I afklarer om i har aflæser kunden rigtigt?

Varighed i alt: Ca. 1-2 lektioner

**Forslag til Opgaver**

**1.A:**

Der udarbejdes et parrespil, hvor der er billeder på den ene halvdel af kortene og den anden halvdel af kortene indeholder en beskrivelse af, hvad det billedet fortæller om kropssproget. Kortene skal nu parres, og dette sker i grupper af 2 kursister.

Varighed i alt: Ca. 20 minutter

**1.B:**

Vis en relevant film fra YouTube som illustrerer situationer hvor kropssproget er tydeligt. Gerne sjove film med arbejdssituationer, som kan forekomme i deres rammer.

Varighed i alt: Ca. 20 minutter

**1.C: (Genbrug af parrespillet)**

Kursisterne deles i 2-4 hold alt efter hvor mange de er. De skal nu hente på skift de billeder, der ligger minimum 20 m væk fra deres startudgangspunkt. De skal efterfølgende parre de enkelte billeder med tekst og dem der har flest rigtige på kortest tid vinder.

Varighed i alt: Ca. 20 minutter

**Forslag til opgaver til tema 3 og 4:**

**Workshop**

**2. A: (Spørgsmål på FO)**

Hver gruppe taler om de **seneste succeshistorier de har haft omkring kundeservice –**

Efterfølgende deles og fortælles historierne højt for hele holdet

Hver gruppe taler om de **udfordringer de har haft til kundeservice**

Efterfølgende deles og fortælles historierne højt for hele holdet

Hver gruppe taler om hvordan de modtager **kunde feedback**

Efterfølgende deles og fortælles historierne højt for hele holdet

Varighed i alt: Ca. 2 lektioner

**2. B: (Spørgsmål på FO)**

Hver gruppe taler om hvordan de kan efterleve de 5 serviceadfærd med et personligt aftryk.

Fremlægges efterfølgende i plenum.

**Anerkendelse:** Vis interesse og anerkendelse af kundens behov og ønsker.

**Tilgængelighed**: Vær tilgængelig og lydhør over for kundens henvendelser.

**Løsning**: Stræb efter at finde en løsning på kundens problem eller forespørgsel.

**Kompetence**: Vær kompetent og professionel i din tilgang til kunden.

**Tillid**: Opbyg tillid og troværdighed gennem din adfærd og kommunikation med kunden.

Varighed i alt: Ca. 2 lektioner

**2.C:**

Hver enkelt skal reflektér over kundeforventninger og serviceadfærd

Kursisten opfordres til at sætte et X ved de 3 serviceadfærd, som de vil fokusere på, når de kommer tilbage på arbejdet. Deltagerne fortæller i plenum om deres valg.

Varighed i alt: Ca. 25 minutter