

ARTIKEL

Stærke kunderelationer skaber vækst



Artiklen er skrevet af Mette Dal Pedersen og Christian Campbell

Humanize Consult og The Muunnos Company har indgået et strategisk samarbejde. Vi hjælper alle interesserede virksomheder med at løfte deres indsigt i afgørende psykologi, og leverer større transformationer hos vores kunder.

Stærkere kunderelationer starter med indsigt. Organisationer der skaber stærke kunderelationer, stiller sig selv spørgsmål som: Ved vi hvorfor kunderne bliver hos os? Ved vi hvordan vi fastholder kunderne? Ved vi præcist hvilken værdi vi tilfører kunderne? Når I arbejder aktivt med disse spørgsmål, åbner der sig nye muligheder for at skabe stærkere relationer og bedre resultater. Det kræver, at I tør tænke ud af boksen og gøre tankerne, ideerne og intentionerne til konkret adfærd. Det er ikke let, men det er absolut muligt.

I denne artikel skriver vi om mindset og om hvor afgørende dette er i relation til kunder og samarbejdspartnere, ansatte og kolleger. Vi vil præsentere dig for en transformationsmodel med 4 principper/vækstfaser, en erfaringsbaseret model som kan bidrage til at løfte din forretning og skabe en langtidsholdbar forretning

Vores praktiske erfaring viser, at jo mere en organisation forstår og arbejder bevidst med den psykologiske lim i kunderelationerne, desto mere vækst og trivsel skaber virksomheden. Det er i bund og grund enkelt: Når I løbende er opmærksomme på, hvad der fungerer, og hvad der ikke gør, får I et stærkere grundlag for at handle med omtanke – på de rette områder, over for de rette kunder og på en måde, der skaber langtidsholdbare relationer.

Vi arbejder efter en struktureret model, der fungerer som et landkort over processen, som altid peger mod transformation. Vi arbejder med transformationer, der styrker jeres forretning og relationer til kunderne. Vi tilbyder en transformationsmodel, der består af fire 'principper'. Hvert princip har sit eget resultat, hvilket resulterer i, at I løbende med transformationsmodellen løfter jer efter hvert udført princip.

Transformationsmodellen handler om hvordan den psykologiske og menneskelige del af jeres forretning, optimalt kan understøtte og styrke den konkrete og resultatafgørende del af jeres forretning.

Modellen kan hjælpe jer til at se jer selv i et helt nyt lys via andre perspektiver og vinkler på jeres kunder. Det er en model, som kan være med til at styrke jeres kunderelationer og gøre dem til en afgørende konkurrencefordel.

Succes vinder over fiasko

De fire principper omfatter 'tanke, ord, følelse og handling'. Det er vigtigt for os at understrege, at vi arbejder meget håndgribeligt og jordbundet med de fire principper. Vores arbejde skal inspirere, ja; men arbejdet med jer skal først og fremmest få 'ting til at ske'.

Vores mål er at hjælpe jer med at drive forretning på en måde, der skaber værdi – både for virksomheden og for individet. Vi åbner op for nye perspektiver på, hvordan tanker, ord, følelser og handlinger påvirker jeres forretning og kunderelationer. Vi kalder det "*succes vinder over fiasko*". Det kræver indsats og vilje til forandring, men det er muligt.

De fire principper, vi arbejder med, kan også beskrives som *mindset*, *kommunikation*, *stemning* og *adfærd*. Navnet er mindre vigtigt – det afgørende er, hvordan I bruger dem i praksis til at styrke jeres kunderelationer og skabe langtidsholdbare resultater.

Via den strukturerede model hjælper vi jer for eksempel med at opnå nye perspektiver på den måde, I arbejder på at skabe den ønskede adfærd.

Hvad vil det egentlig sige at 'opnå nye perspektiver'?

Ja, det er præcis fokus for den første af de fire 'principper' i vores model.

Princip 1: Tanker

Det 'at opnå nye perspektiver på jeres arbejdsgange og vaner' handler i bund og grund om mindset. Vores tanker styrer i sidste ende vores handlinger, og vores handlinger skaber vores resultater. Når vi arbejder med modellens strukturerede proces i fællesskab, vil vi skabe en klar retning – der vender tingene 180 grader og l opnår optimering af jeres hverdag, jeres processer samt tankegange.

Hvad og hvordan tænker vi om og på vores kunder? Hvad og hvordan tænker vi om og på os selv? Det er de grundlæggende spørgsmål, vi arbejder med i denne vækstfase. Vi kommer med nye perspektiver som vender og drejer jeres tanker effektivt, og hver gang finder vi perspektiver, som er bedre for kunderne, omsætningen og forretningen.

Vi ser på jeres historik, jeres fremtid og jer selv. Hvad er jeres erfaring, bias samt muligheder, og til sidst vil vi sætte sejl på en ny måde.

Princip 2: Ord

Ord skaber virkeligheden. Der er stor forskel på at hilse en person med: 'Hej, hvad er der galt?' og 'Hej, hvor er det godt at se dig'. Den ene hilsen 'afviser' og skaber et negativt perspektiv. Den anden hilsen 'inviterer' og skaber et konstruktivt perspektiv.

Hvilke ord anvender I om jeres kunder og om jer selv? Er der forskel på ordene, I vælger, når I taler med kunder? Er der forskel på valg af ord, når I taler med kundegruppe A, B eller C?

Ord kan skabe håb og det modsatte. Ord har stor indflydelse på den virkelighed, I skaber og de relationer, I har og får med kunderne.

Vi kommer for eksempel til at kigge på, hvordan I med ord tydeligt får forklaret kunderne tingene, så det bliver enkelt og klart for dem. Og

hvordan ordene i jeres produktbeskrivelse stemmer overens – eller ikke stemmer overens - med det, I siger til kunderne.

Princip 3: Følelser

Følelser opererer for det meste lidt i det skjulte og det underbevidste. Det er meget naturligt; men det er ikke altid så hensigtsmæssigt. Det vil ofte – eller næsten altid – være en fordel at få følelserne op på disken. Vi arbejder i denne vækstfase ud fra devisen: Det vi erkender, kan vi ændre på.

Vi ser på både hoved og hænder i den forstand, at følelserne sidder i hænder og krop, mens fornuften er forbundet med hovedet. Tager du lyden væk fra en gyserfilm, vil meget af gysen forsvinde. Lyden skaber følelser (gys) og bygger op mod klimaks.

Vi kommer til at arbejde med, hvordan vi kan bruge hovedet og følelserne samtidig, hvordan de er forbundet og at du via forbundetheden bliver særlig stærk til at udvikle og benytte din intuition, som et anderledes princip.

Følelser er altid til stede, og de er vigtige. Hvis vi kan blive lidt mere bevidste om de dominerende følelser, der er på spil, kan vi bedre opnå den gode balance mellem følelser og fornuft. Det er et stort skridt på vejen mod at skabe de ønskede forandringer, der gør, at succes vinder over fiasko.

Princip 4: Handling

Det er her, vi høster frugterne. Det er her, vi får ting til at ske. De tre foregående principper skaber trædestenene for, at vi kan designe den rette adfærd. Adfærd kan nemlig enten understøtte eller underminere vores hensigt. I mange virksomheder betyder den interne politiske agenda med magtkampe og konflikter, at virksomheden taber kunder. Hvis salgskonsulenter og alle medarbejdere med kundekontakt har den rette adfærd og står mere autentisk, så tiltrækker det held og vækst. Det er her, vi ser transformationen blive til virkelighed.

Styrk kunderelationerne og skab markant vækst

Et konkret eksempel er en stor international virksomhed med en omfattende produktportefølje. Virksomheden lancerede et nyt produkt til det nordiske marked, som ikke solgte. Det relevante salgsteam blev samlet, dem viste flest tegn på pionerånd, og sammen med holdet arbejdes der med modellens fire principper. Der blev set på de eksisterende salgsredskaber; hvad der virker og ikke virker, når konsulenterne skal lukke et salg; og vi tilpassede eller 'omprogrammerede' tanker, ord, følelser og handlinger, så omsætningen på det pågældende produkt steg med 282 procent på de efterfølgende 13 uger sammenlignet med de 13 foregående uger før "Transformations-modellen"

Vi kan ikke love præcis den samme vækst, men vores erfaring viser, at virksomheder, der arbejder bevidst med kunderelationer og mindset i salget, ofte opnår 80-100 % vækst om året over en længere periode. Vi hjælper jer med at få indsigt i, hvordan stærkere kunderelationer og mindset kan skabe både vækst og trivsel.

Med 25 års praktisk erfaring i at kombinere psykologisk indsigt og skarp forretningsforståelse tilbydes en vej til vækst, baseret på stærkere relationer.

Kontakt os for en uforpligtende samtale om, hvordan *Transformationsmodellen* kan hjælpe jer med at styrke jeres forretning på en måde, der holder på lang sigt.

Humanize Consult et konsulenthus, der hjælper din virksomhed med at opnå bæredygtig vækst ved at sætte mennesker i centrum. Gennem en dyb forståelse af de menneskelige mekanismer, som driver både individuelt og organisatorisk potentiale, giver vi dig de værktøjer, der skal til for at skabe en kraftfuld og effektiv forretning.