

De 4 zoner i gæstepåvirkning

Anbefalingszonen:

I denne zone er der efter gæstens opfattelse en konstant fortrinlig service. Faktisk er den så god, at kunden er villig til at anbefale den til familie, venner, naboer og kolleger. Påvirkningen er konstant høj og konstant positiv.

Normalzonen:

I normalzone bliver servicen taget for givet og knap nok bemærket. Indtrykket, der bliver skabt, er minimalt, men dog ikke dårligt. Servicen er OK, men ikke enestående. De fleste steder falder hovedparten af gæstens serviceoplevelser inden for dette område. Påvirkningsniveauet her er minimalt med en tendens til det positive.

Tolerancezonen:

Tolerancezonen er farezonen. Her tolererer gæsten servicen, selv om den er dårlig. I denne zone affinder kunden sig med organisationen, enten fordi der ikke er andre muligheder, eller fordi de så brændende ønsker produktet, at de er villige til at udholde den dårlige service. Påvirkningsniveauet her er også minimalt, men med tendens til det negative.

Afvisningszonen:

I afvisningszone oplever gæsten servicen som så dårlig, at organisationen, produkterne og medarbejderne bliver forkastet til fordel for konkurrenterne. De undertrykte negative følelser kommer frem til sidst og rettes mod en forkastelse af virksomheden. Påvirkningsniveauet er usædvanlig højt og usædvanlig negativt.



Prøv at finde eksempler på situationer, hvor I tænker jeres gæster har haft oplevelser i de forskellige zoner hos jer?