

Service Recovery - Gæstepsykologi

Man kan komme ud for, at gæstens feedback er af en sådan karakter, at der måske er brug for at tilbyde gæsten noget ekstra som kompensation.

Her er det vigtigt at være meget opmærksom på, så vidt det er muligt at undgå at tilbyde noget HELT gratis, da det i de fleste tilfælde er tab af omsætning.

Vores erfaring er, at man med opmærksomhed i form af fx en henvendelse til overfor gæsten kommer langt.

Hvad kan vi gøre, for at gøre det godt igen?

Hvis man skal ud i en økonomisk kompensation kan fx en opgradering af et produkt, gavekort til særlige dage, middag uden drikkevarer m.v. være de billigste løsninger. Kompensation skal beregnes, idet blot en gratis middag eller ekstra overnatning i længden kan være belastende for budgetter m.v.

Når man får feedback via RelationManager kan man agere på forskellig vis.

Vi har erfaring for, at uanset hvilken feedback gæsten har givet, er det at anerkende intentionen med feedbacken over for gæsten udbytterigt. Dét at vi som virksomhed reagerer hensigtsmæssigt på feedbacken kan få stor betydning for gæstens fremtidige opfattelse af virksomheden.

Vi kan have mange meninger om, at en utilfreds gæst, der giver os en NPS på 4, burde have fortalt os det, mens de var der. Men det er ikke altid sådan det fungerer. Når vi så tager røret og ringer til en gæst, der i RelationManager er 'kritisk', ved vi ikke helt, hvad vi kan forvente.

Der er gæster der fx er:

- Konfliktsky som ikke har lyst til at blive konfronteret og glatter ud
- Opgivende som allerede har givet op på forhånd og derfor bare glider af
- Stridslystne som i bestræbelserne på at få ret har svært ved at se mulighederne
- Dynamiske som er fyldt med gode ideer til at det kan blive bedre næste gang

Det er muligt at træne kommunikationsfærdigheder, som betyder, at man kan få en positiv samtale med alle gæstetyper uden at skulle love guld og grønne skove. Det er viden, om hvordan man indleder samtalen, stiller spørgsmål og kommunikerer konfliktnedtrappende.