

Kontaktpunkter

Et kontaktpunkt er et 'sted', hvor der er kommunikation mellem virksomheden og omverdenen = gæsten. Det kan være et problem for en virksomhed, hvis der ikke er sammenhæng mellem de forskellige kontaktpunkters niveau. Sådanne niveauforskelle kan gøre gæsten forvirret. En gæst, der besøger en virkelig dyr restaurant med meget grim og billig indretning, vil få et negativt indtryk af restauranten.

Mange af os har nok prøvet at se nogle billeder på en flot hotelhjemmeside på nettet for så at blive negativt overrasket i virkeligheden. Vi kan jo ikke se, at billederne var fra, da hotellet lige var blevet opført, og at det nu er temmelig slidt.

Kontaktpunkterne er der, hvor vi har bedst mulighed for medarbejder-gæst-relationer.

Kontaktpunkterne baserer sig på flere undersøgelser af hvilke områder, der har bedst balance i at skabe flest følelser/oplevelser for gæsten, og hvor vi har størst mulighed for påvirkning. RelationManager har på baggrund af undersøgelser udvalgt de kontaktpunkter, som typisk gør sig mest gældende. Udover at give sig til kende på loyalitetsskalaen har gæsten mulighed for at ytre sig yderligere om de kontaktpunkter, som de har valgt.

Refleksionspunkter

- Hvordan sikre I oplevelsen i de forskellige kontaktpunkter?
- Hvilke kontaktpunkter er Top 3 i jeres virksomhed?
- Hvad skaber de mest markante oplevelser for gæsten i de enkelte kontaktpunkter?
- Hvad er reaktionen fra gæsterne på de oplevelser, som I giver i det enkelte kontaktpunkt?
- Hvad skal til for at skabe en ambassadør – med andre ord hvad kan vi betegne som vores 10'adfærd i organisationen?