

Håndtering af feedback



innovation hive



Co-funded by
the European Union

The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Indhold

- Indførelsen
- Læringsmål
- Typer af forretningsfeedback
- Integration af feedback
- Håndtering af negativ feedback
- Succesfulde eksempler
- Referencer



Indførelsen



Inden for en lille og mellemstor virksomhed (SMV), men også i enhver virksomhed, er håndtering af feedback en dynamisk proces, der er afgørende for virksomhedens udvikling og forbedring.

Virksomhedens præstationer, produkttilbud og operationelle initiativer afspejles i feedback, uanset om den kommer fra kunder, medarbejdere eller andre interessenter.

Feedback kombinerer i det væsentlige komplimenter og kritik og giver en omfattende vurdering af SMV'ens aktiver og udviklingsområder. En SMV skal etablere en kultur, der værdsætter input, tilskynder til åben kommunikation og ser konstruktiv kritik som en måde at fremme snarere end som en trussel mod status quo for at håndtere feedback effektivt. En SMV kan maksimere sit transformative potentiale, forbedre sine tjenester og rette fejl ved at acceptere kritik med et åbent sind og en vilje til forandring.

En virksomhed kan maksimere sit transformative potentiale, forbedre sine tilbud, adressere fejl og i sidste ende øge sin konkurrenceevne på et hurtigt bevægende marked. Feedback fungerer som kompas for SMV'ens langsigtede rejse mod topkvalitet ud over at fungere som drivkraft for øjeblikkelige forbedringer.



Læringsmål

- ✓ *Forbedre kundetilfredsheden er højere ved aktivt at adressere og implementere ændringer baseret på kundefeedback*
- ✓ *Foreslå måde at forbedre interne processer på*
- ✓ *Styrk medarbejdernes engagement*



Typer af forretningsfeedback



Medarbejder feedback:

- ✓ Performance Reviews: Vurderinger af en medarbejders præstationer af vejledere eller jævnaldrende.
- ✓ Medarbejderundersøgelser: Spørgeskemaer til at indsamle indsigt i tilfredshed på arbejdspladsen, engagement og forslag til forbedringer.

Kundefeedback:

- ✓ Undersøgelser og spørgeskemaer: Strukturerede formularer med foruddefinerede spørgsmål.
- ✓ Anmeldelser og bedømmelser: Bedømmelser og kommentarer på platforme som Yelp, Google eller sociale medier.
- ✓ Kundeserviceinteraktioner: Feedback, der gives direkte under kundesupportinteraktioner.



Typer af forretningsfeedback

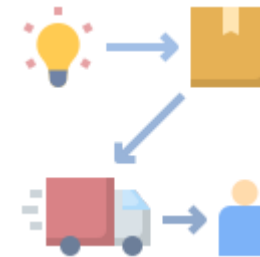


Feedback på sociale medier:

- ✓ Kommentarer og omtaler: Overvågning af, hvad kunderne siger om virksomheden på sociale medieplatforme.
- ✓ Likes og delinger: Indikatorer for popularitet og accept af produkter eller tjenester.

Feedback fra leverandører:

- ✓ Leverandørevalueringer: Vurdering af leverandørernes ydeevne og pålidelighed.
- ✓ Feedback om produktkvalitet: Input om kvaliteten og konsistensen af leverede varer eller tjenester.



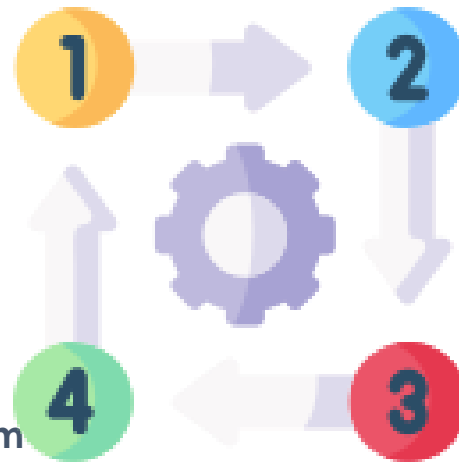
Integration af feedback

Prioritering af feedback

Klassificer feedback i kategorier som presserende problemer, langsigtede forbedringer eller positiv forstærkning.

Oprette en taskforce eller et projektteam

Dann en gruppe, der er ansvarlig for at føre tilsyn med implementeringsprocessen. Definer klart, hvem der er ansvarlig for hvert aspekt af implementeringen.



Udvikling af en handlingsplan

Opdel større mål i mindre, håndterbare opgaver. Opret en tidslinje med milepæle for at spore fremskridt.

Anerkendelse af feedback

Lad kunder, medarbejdere eller interessenter vide, at deres feedback er blevet hørt og bliver behandlet.

Håndtering af negativ feedback

Håndtering af negativ feedback er et kritisk aspekt ved at styre en virksomhed effektivt. Negativ feedback, hvis den håndteres korrekt, kan omdannes til en mulighed for forbedring og kundeloyalitet. Her er en detaljeret guide til, hvordan du håndterer negativ feedback:



Håndtering af negativ feedback

Udtryk empati:



Empati med kunden: Vis forståelse for kundens oplevelse og udtryk empati for ulejligheden eller utilfredsheden. Vælg ord, der formidler din forståelse af deres perspektiv.

Tag ansvar:



Hvis den negative feedback er et resultat af en fejl fra din side, skal du tage ansvar for det. Afstå fra at bebrejde eksterne faktorer og fokusere på løsninger.

Anmod om specifikke oplysninger:



Bed om specifikke oplysninger om kundens oplevelse for bedre at forstå problemet. Anmod om ordrenumre, datoer eller andre relevante oplysninger, der kan hjælpe med at undersøge problemet.

Succesfulde eksempler



Domino's Pizza:

Udfordre: I slutningen af 2000'erne modtog Domino's Pizza udbredt negativ feedback om kvaliteten af deres pizza.

Svar: Domino's lancerede kampagnen "Pizza Turnaround", anerkendte kritikken og lovede at forbedre sig. De fornyede deres opskrifter, ingredienser og madlavningsproces.

Udfald: Kampagnen blev godt modtaget, og Domino's oplevede en markant stigning i salg og kundetilfredshed.



Referencer

- Schreiner, E., 2014, 5 Steps to the communication process in the workplace, viewed 07September 2015, from <http://smallbusiness.chron.com/5-steps-communicationprocess-workplace-16735.html>
 - Oosthuizen, T.F.J., 2011, 'Task of management', in J. Strydom (ed.), Principles of business management, 2nd edn., pp. 55–75, Oxford University, Cape Town
 - Thill, J. & Bovée, C., 2013, Excellence in business communication, 10th edn., Pearson, New York.
-