

Håndtere tilbakemelding



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.



Innhold

- Introduksjon
- Læringsmål
- Typer tilbakemeldinger om virksomheten
- Integrering av tilbakemeldinger
- Håndtere negative tilbakemeldinger
- Vellykkede eksempler
- Referanser



Introduksjon



Innenfor en liten og mellomstor bedrift (SMB), men også i enhver bedrift, er håndtering av tilbakemeldinger en dynamisk prosess som er avgjørende for utvikling og forbedring av selskapet.

Bedriftens ytelse, produkttilbud og operasjonelle initiativer gjenspeiles i tilbakemeldinger, enten de kommer fra kunder, ansatte eller andre interessenter.

Tilbakemeldinger kombinerer i hovedsak **komplimenter** og **kritikk**, og gir en omfattende vurdering av SMBs eiendeler og utviklingsområder. En SMB må etablere en kultur som verdsetter innspill, oppmuntrer til åpen kommunikasjon og ser konstruktiv kritikk som en måte å fremme snarere enn som en trussel mot status quo for å håndtere tilbakemeldinger effektivt. En SMB kan maksimere sitt transformative potensial, forbedre sine tjenester og rette feil ved å akseptere kritikk med et åpent sinn og en vilje til å endre.

En bedrift kan maksimere sitt transformative potensial, forbedre tilbudene, adressere feil og til slutt øke konkurransevnen i et raskt bevegelig marked. Tilbakemelding fungerer som et kompass for SMBs langsiktige reise mot fortrefelighet, i tillegg til å fungere som en driver for umiddelbare forbedringer.



Learning Objectives

- ✓ *Forbedre kundetilfredsheten er høyere ved aktivt å adressere og implementere endringer basert på tilbakemeldinger fra kunder*
- ✓ *Foreslå forbedringsmuligheter på interne prosesser*
- ✓ *Styrk ansattes engasjement*



Types of business feedback



Ansattes tilbakemelding:

- ✓ Ytelsesvurderinger: Vurderinger av en ansattes ytelse av veiledere eller jevnaldrende.
- ✓ Medarbeiderundersøkelser: Spørreskjemaer for å samle innsikt i trivsel, engasjement og forslag til forbedringer.

Tilbakemeldinger:

- ✓ Undersøkelser og spørreskjemaer: Strukturerte skjemaer med forhåndsdefinerte spørsmål.
- ✓ Anmeldelser og vurderinger: Vurderinger og kommentarer på plattformer som Yelp, Google eller sosiale medier.
- ✓ Samhandlinger med kundeservice: Tilbakemeldinger som gis direkte under samhandlinger med kundestøtte.



Types of business feedback

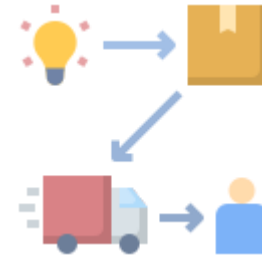


Tilbakemeldinger på sosiale medier:

- ✓ Kommentarer og omtaler: Overvåke hva kundene sier om virksomheten på sosiale medieplattformer.
- ✓ Liker og deler: Indikatorer på popularitet og aksept av produkter eller tjenester.

Tilbakemelding fra leverandør:

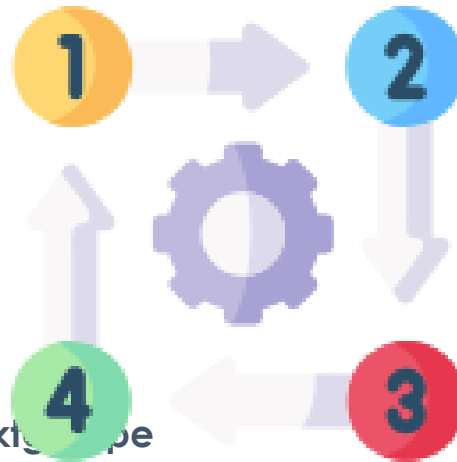
- ✓ Leverandørevalueringer: Vurdering av leverandørens ytelse og pålitelighet.
- ✓ Tilbakemelding på produktkvalitet: Input om kvaliteten og konsistensen av leverte varer eller tjenester.



Integration of feedback

Prioritere tilbakemelding

Klassifiser tilbakemeldinger i kategorier som presserende problemer, langsiktige forbedringer eller positiv forsterkning.



Utvikle en handlingsplan

Del større mål inn i mindre, håndterbare oppgaver. Opprett en tidslinje med milepæler for å spore fremdriften.

Opprette en arbeidsgruppe eller prosjektgruppe

Dann en gruppe som er ansvarlig for å overvåke implementeringsprosessen. Definer tydelig hvem som er ansvarlig for hvert aspekt av implementeringen.

Anerkjenne tilbakemelding

La kunder, ansatte eller interessenter få vite at tilbakemeldingene deres har blitt hørt og blir adressert.

Håndtere negative tilbakemeldinger

Å håndtere negative tilbakemeldinger er et kritisk aspekt ved å styre en bedrift effektivt. Negative tilbakemeldinger, hvis de håndteres riktig, kan bli omgjort til en mulighet for forbedring og kundelojalitet. Her er en detaljert veiledning om hvordan du håndterer negative tilbakemeldinger:



Dealing with negative feedback

Uttrykk empati:



Empathize med kunden: Vis forståelse for kundens opplevelse og uttrykk empati for eventuelle ulemper eller misnøye. Velg ord som formidler din forståelse av deres perspektiv.

Ta ansvar:



Hvis den negative tilbakemeldingen er et resultat av en feil fra din side, ta ansvar for det. Avstå fra å skylde på eksterne faktorer og fokuser på løsninger.

Be om spesifikke detaljer:



Be om spesifikke detaljer om kundens opplevelse for å bedre forstå problemet. Be om bestillingsnumre, datoer eller andre relevante detaljer som kan hjelpe deg med å undersøke problemet.

Vellykkede eksempler



Domino's Pizza:

- **Uffordring:** På slutten av 2000-tallet fikk Domino's Pizza mange negative tilbakemeldinger om kvaliteten på pizzaen deres.
- **Svar:** Domino's lanserte kampanjen "Pizza Turnaround", erkjente kritikken og lovet å forbedre seg. De fornyet sine oppskrifter, ingredienser og matlagingsprosess.
-
- **Resultat:** Kampanjen ble godt mottatt, og Domino's opplevde en betydelig økning i salg og kundetilfredshet.



Referanser

- 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.
-