

# KUNDESERVICE AUDIT



Thomas Thomsen

03-07-2008  
Privat & fortroligt

---

## FORSTÅELSE FOR KUNDENS BEHOV

Thomas Thomsen har et instinktivt behov for at blive anerkendt og beundret af både kunder og mennesker fra egen arbejdsplads. Han vil derfor gøre alt nødvendigt for at lytte til, forstå og fortolke kundens behov, specielt hvis denne person finder kunden vigtig og/eller indflydelsesrig.

Thomas Thomsen har en lav tærskel hvad angår kedsomhed og kombineret med bedre evner til at kommunikere mundtligt end til at lytte, kan dette forstyrre kunder og drive dem bort. Han kan derfor ikke håndtere alle dimensioner i kundens krav.

---

## HÅNDBLING AF KRITIK OG MODSTAND

Thomas Thomsen har tendens til at tage kritik personligt og kan se kritikken som en protest. Dette har en demotiverende effekt på ham og kan påvirke niveauet og kvaliteten af den service, der leveres.

Thomas Thomsen kan blive verbalt fjendtlig, hvis han bliver konfronteret med vrede og modstand, men hvis han bliver mødt af en mere kraftfuld, dominerende person, vil han have tendens til at vige fra sit standpunkt. Hvis kunden opfattes som vigtig og indflydelsesrig vil denne person strække sig langt for at formilde kunden og tilrette problemet.

---

## LYDHØRHED

Thomas Thomsen svarer meget aktivt og positivt på kundens efterspørgsel. I mange tilfælde vil han foregribe situationer på grund af sin meget proaktive natur. Han vil være endnu mere lydhør over for de kunder, han kan lide og mennesker med autoritet og magt.

Thomas Thomsen har brug for at være forsigtig med ikke at vise sin utålmodighed, når han har med mennesker at gøre, som ikke arbejder i det samme tempo som ham.

---

## KOMMUNIKATIV KOMPETENCE

At kommunikere med andre og fremstille præsentationer for andre er sandsynligvis en ubestridelig styrke hos denne person, som har en naturlig evne til at gøre reklame for sig selv, sit firma, sine produkter og service. Han slår igennem som værende entusiastisk og selvsikker og skaber tillid hos mennesker meget hurtigt. Han er naturligt overbevisende og vil i de fleste situationer være god til at påvirke andre med sin mening.

Thomas Thomsen skal passe på ikke at overdrive og være særligt opmærksom på faren ved at love for meget og dermed levere for lidt.

---

## KREATIVITET OG PROBLEMLØSNING

Dette er en vigtig styrke hos denne person, som nyder brainstorming og at debattere ideer og mulige løsninger. Nogle mennesker vil nyde denne tilgang, mens andre vil synes, det er spild af tid og at han ikke kommer frem til det vigtigste.

Thomas Thomsen er på ingen måde rigid eller bundet af politik og procedurer og kan godt se bort fra konventionelle regler for at løse kundens problem. Dette kan give meget tilfredse kunder, men måske mindre tilfredse overordnede.

---

## MÅLRETTETHED

Thomas Thomsen er motiveret af at nå sine mål, specielt hvis det omhandler problemer relateret til mennesker. Han bør være opmærksom på sin iboende tendens til at stræbe efter at imponere kunderne. Dette kan resultere i, at han glemmer de fælles mål og sager for at tilgodese kundens personlige behov. Når først han har indset dette, vil denne person strække sig meget langt for at sikre en win-win situation for alle de involverede parter.

# GRAFER & TALSCORE

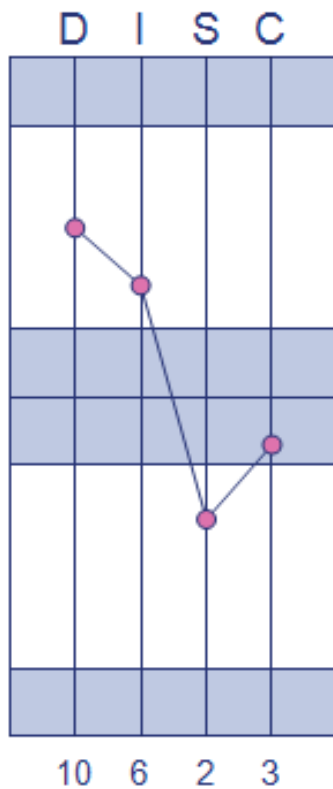


Thomas Thomsen

03-07-2008  
Privat & fortroligt

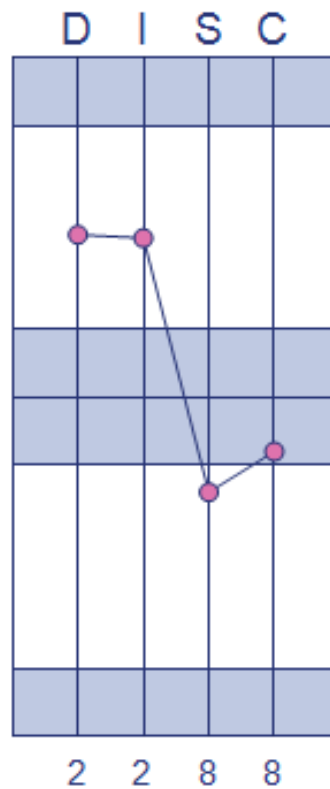
I

Adfærd i arbejdssituationen



II

Profil - adfærd under pres



III

Selvbillede

