

## Leading Customer Loyalty

### 1. Løsningsoverblik

**Leading Customer Loyalty** er designet til at øge:

- **SALG** – at indføre "hjerte" i salgsprocessen.
- **FASTHOLDELSE** – af medarbejdere. Medarbejdere ønsker, at deres arbejde er meningsfyldt og at deres ledere er comittede til at berige deres liv.
- **LOYALITETEN** – af kunder, der leder til højere salg, gensalg og referencesalg.

Mere end 70% af, hvad der gør en kundeoplevelse god er baseret på adfærden hos frontlinjemedarbejdere. Hvis de er entusiastiske promotere, er der stor sandsynlighed for at kunderne også er det. Medarbejderne skal føle, at de er **værdsatte medlemmer** af et **vindende team** på en **vigtig mission**. Det kræver ledelse, der kan inspirere og lede dem for at opnå det.



FranklinCovey's **Leading Customer Loyalty** er et "train-the-trainer" program, hvor ledere undervises i, hvordan de modellerer, underviser og forstærker tre principper - **empati, ansvarlighed** og **generøsitet** og seks praksis gennem 11 Huddles. Gennem at lede disse 11 Huddles vil ledere være i stand til at vinde kunder og medarbejders hjerter.

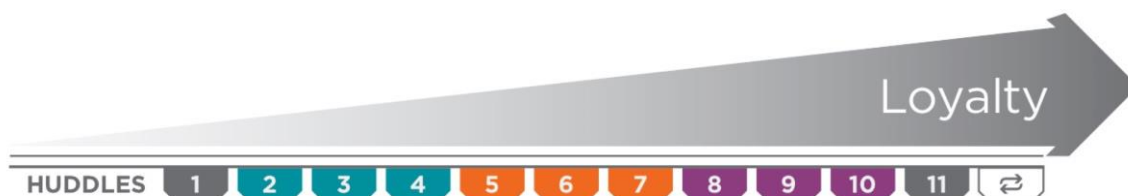
Ledere lærer specifikt hvordan de:

- Skaber ægte relationer til mennesker.
- Lytter og kommunikerer empatisk.
- Udforsker de "egentlige behov" blandt kunder og medarbejdere.
- Følger op for at lære at forbedre og løse bekymringer.
- Giver og modtager feedback, der bygger mennesker op.
- Inspirerer teamet til at dele bedst tænkning og ideer.
- Holder effektive loyalitets team huddles.

Her er de 11 Huddles som lederne vil lede efter de har gennemført Leading Customer Loyalty en-dags workshop:

1. *Ledelse af Loyalitet*
2. **Empati-Princippet**
3. **Connect:** *Skab ægte menneskelige relationer*
4. **Lyt:** *Lyt for at lære*
5. **Ansvarligheds-Princippet**
6. **Udforsk:** *Udforsk det egentlige behov*
7. **Følg op:** *Følg op for at styrke relationen*
8. **Generøsitetets-Princippet**
9. **Del:** *Del viden åbent*
10. **Overrask:** *Overrask med det uventede ekstra*
11. *Dit Loyalitetseftermæle*

## 2. Leading Customer Loyalty Process Map



Loyaliteten stiger efter hver Loyalty Huddle, der er en kort, ugentlig session, på 10 til 20 minutter.

Agendaen er:

### 1. Fejre succeser

- Del succeshistorier om loyalitet

### 2. Læring

- Diskuter Praksis-Kort eller et loyalitetsproblem, der er observeret
- Skab aktiviteter (kommitments) for at anvende de principper og praksis der læres

### 3. Kommitments

- Rapporter om tidligere kommitments
- Lav et nyt kommitment: Hvad vil du gøre som individuel bidragsyder eller team for at øge loyalitet?

### 4. Planlægge opfølgning

Programmet er grundlæggende designet til, at man følger processen med de 11 huddles over 11 uger.

Loyalty Huddles kan gennemføres i hele organisationen på alle niveauer for at engagere alle i praksis og principper for loyalitet. I praksis betyder det, at ledere vil være medlem af flere Loyalty Huddle sessioner, fordi der holdes Loyalty Huddles i alle de teams, de indgår i. På den måde vil frontlinje succeshistorier og udfordringer blive delt på alle niveauer i organisationen.

### 3. Outline En-dags Workshop

Leading Customer Loyalty lærer (frontlinje) ledere hvordan de inspirerer deres ansatte til at levere gode kundeoplevelser mere konsistent og samtidig tjene kundernes loyalitet.

#### 1. Orientering

- Definer loyale kunder og medarbejdere.
- Forstå *Leading Customer Loyalty* værktøjerne for at undervise et team i, hvordan de tjener kundernes loyalitet mere konsistent.
- Følge Lederguiden for afholdelse af team huddles.

#### 2. HUDDLE 1: Ledelse af Loyalitet

- Identificer og assess virkningen af tre slags kunder og medarbejdere.
- Følg agendaen for Loyalty Huddles.
- Undervis i guidelines for loyalitetsdiskussioner.
- Forklar modellen Ledelse af Loyalitet, der tjener kundernes loyalitet mere konsistent.
- Asses og forbedre situationer ved at anvende loyalitetsprincipper og -praksis.

#### 3. HUDDLE 2: Empati-Princippet

- Modeller, undervis og forstærk principperne for empati.
- Identificer og skift apatisk tænkning ud med empatisk tænkning.

#### 4. HUDDLE 3: Skab ægte menneskelige relationer

- Luk gabet mellem at kende til vigtigheden af at skabe menneskelige relationer og i praksis leve at skabe ægte menneskelige relationer.
- Modeller og undervis i hvordan man skaber ægte menneskelige relationer.

#### 5. HUDDLE 4: Lyt for at lære

- Definer virkningen af tålmodig, opmærksom lytning når det gælder kunder og medarbejdere.
- Modeller og undervis i at lytte for at lære.
- Forbedre lytte færdigheder.

#### 6. HUDDLE 5: Ansvarligheds-Princippet

- Beskriv forbindelsen mellem ansvarlighed og ejerskab for et kunde/medarbejder-problem.
- Identificer og hjælp med et skifte med hensyn til ligegyldighed hos dig selv og andre.
- Modeller og undervis i Ansvarligheds-Princippet.

#### 7. HUDDLE 6: Udforsk det egentlige behov

- Beskriv hvad det betyder at udforske det egentlige behov.
- Introducer et udforskningsmindset omkring kundebehov
- Undervis og modeller hvordan man udforsker det egentlige behov.

#### 8. HUDDLE 7: Følg op for at styrke forholdet

- Styrk relationerne med kunder og medarbejdere gennem effektiv opfølgning.
- Undervis og modeller guidelines for opfølgning.
- Afhold effektive opfølgningssamtaler.

#### 9. HUDDLE 8: Generøsitets-Princippet

- Identificer og overkom knaphedstænkning hos dig selv og andre.
- Modeller og undervis i Generøsitets-Princippet.

#### 10. HUDDLE 9: Del viden åbent

- Anerkend vigtigheden af at dele viden, der hjælper alle til at lære og blive bedre.

- Følg en proces for at dele viden, der øger loyalitet.
- Modeller og undervis andre i hvordan de deler viden åbent.

**11. HUDDLE 10: Overrask med det uventede ekstra**

- Led teamet til at opdage, hvordan vi kan arbejde med det uventede ekstra, der glæder både kunder og medarbejdere.
- Identificer og undgå ikke passende ekstrar.

**12. HUDDLE 11: Dit loyalitetseftermæle**

- Definer få specifikke kommitments til at forbedre loyalitet.
- Lav en plan for at holde en serie af huddles med teamet.
- Anerkend at en leder udvikler og lærer om loyalitet hver dag.