

Hvad forventer kunderne – egentlig?

– om tavs utilfredshed og “forventningsregnestykket” der ofte arbejder imod jer

Det er blevet sværere at forstå kundeforventninger. Fordi kunderne sammenligner på tværs af brancher, fordi bundniveauet er hævet af digitalisering, og fordi mange kunder ikke giver feedback, men bare vælger fra. Desuden er forventninger en u håndgribelig – og individuel – størrelse.

Mange virksomheder fokuserer fortsat primært på produkt, processer, effektivitet og pris. Samtidig med at de har det svært med mavefornemmelser og fortolkning af f.eks. adfærd. På den anden side fokuserer kunderne ofte på, at det “bare” skal være let, at de vil føle sig trygge og forstået – og at de i øvrigt vil have en god oplevelse. Men mange har svært ved at sætte sig i kundernes sted og se på verden udefra og ind. Derfor ender det måske i NPS og kundetilfredshedsanalyser – som kunderne til gengæld ikke gider deltage i ...

I dette foredrag får du forklaringen på

- hvorfor det er blevet sværere at forstå kundernes forventninger
- hvordan man skal arbejde med “tavs utilfredshed” når kunderne ikke er så tilfredse som I troede de var
- de muligheder der er forbundet med fejl, klager og utilfredse kunder
- hvordan man undgår at love for lidt eller for meget – så “forventningsregnestykket” ikke arbejder imod jer
- hvilke redskaber og værktøjer man kan bruge til at skabe en ny forståelse for kundeforventninger, -behov og -problemer

Udbytte

Deltagerne får indsigt i, hvorfor kundernes forventninger er svære at aflæse, hvordan tavs utilfredshed opstår, og hvad forventningsregnestykket betyder i praksis. Foredraget giver konkrete perspektiver og værktøjer til at forstå kunder bedre og handle på det allerede i morgen.

Målgruppe

Foredraget henvender sig til ledere og medarbejdere, der arbejder med kundeoplevelser, service, salg eller forretningsudvikling – og til organisationer, der oplever, at kunder forsvinder uden at klage. Foredraget er særlig relevant for virksomheder, der vil forstå kundernes forventninger bedre og omsætte indsigt til konkret handling

Hvad siger tilhørerne?

Søren kobler kompleks teori med praksisnært indhold på en måde, så det er udfordrende og samtidig fuldstændigt tilgængeligt. Vi havde Søren til at inspirere Grundfos' medarbejdere på tværs af landegrænser. Med fantastiske tilbagemeldinger fra alle medarbejdere. Jeg kan kun anbefale Søren!
– Cecilie Kalhøj Kobbegaard, Grundfos

Tak, Søren, for at sætte spot på begrebet forventninger. Dit foredrag, som jeg allerede har oplevet to gange, er et must for alle, der mener, at relationer med andre mennesker er vigtige! Forventninger er en grundlæggende ingrediens i den relationslim, der binder os sammen. Du får mine varmeste anbefalinger.
– Jonas Juul Jeppesen, NRGi

Skønt foredrag, der skabte helt nye refleksioner – tak for det!
– Pernille Kragh Rühle, SEA



Ny bog

Dette foredrag bygger på Søren's bog “Styrk dine forventninger” (Gyldendal 2025) hvor forventninger i mange af livets forhold kortlægges. Fra hverdagen hvor forventningens glæde er en genvej til “lykke”. Over arbejdslivet hvor tydelige forventninger kan skabe retning og psykologisk tryghed. Til den 3. alder. Søren anbefaler at vi alle sammen bliver mere “forventningsbevidste”.

Søren Bechmann

er foredragsholder, forfatter og konsulent. Han har skrevet ni bøger og holder hvert år et stort antal foredrag. Tilhørerne beskriver ofte foredragene som inspirerende, afslappede og humoristiske.

Kontakt og praktik

Indholdet i dette foredrag kan tilpasses og kombineres med andre foredrag efter nærmere aftale. Varighed og pris aftales individuelt. Booking gennem Athenas på tlf. 3511 2131 eller lijo@athenas.dk.

Søren Bechmann
www.sorenbechmann.com