

A close-up photograph of a computer keyboard. The keys for 'H', 'E', 'L', and 'P' are highlighted in a vibrant red color, while the surrounding keys are white. The text 'Kundes behov' is overlaid on the image, positioned to the right of the 'H' key.

➤ **Kundes behov**

➤ **Brukerens forutsetning**

➤ **Brukers erfaring**

## Mål for opplæringen

Utforske og beskrive sammenhenger mellom løsninger, kundens behov og brukernes forutsetninger og erfaringer

- Kundebehov kan defineres som varene eller tjenestene en kunde krever for å oppnå spesifikke mål. Forskjellige behov er av varierende viktighet for kunden.
- Kundeforventninger er påvirket av **kulturelle** verdier, **reklame**, **markedsføring** og annen **kommunikasjon**, både med leverandøren og med andre kilder.
- Kundebehov og -forventninger kan avdekkes gjennom intervjuer, undersøkelser, samtale, databasesøking eller andre metoder for å samle informasjon.
- Kunder har av og til ingen klar overbevisning om hva som er deres behov- de trenger din bistand.

Assistanse til å bestemme behovene kan være en verdifull tjeneste for kunden. I den prosessen kan forventninger bli justert for å svare til kjente produkters muligheter eller tjenester.

## Oppgave

## Kundebehov

Se gjennom de 6 korte videoene om vellykkede nettsider.

Link til 6 videoer om hvordan oppnå vellykkede nettsider finner du på hjemmesiden

Lag en oppsummering av hva som er viktige å få med. Hvordan ville du satt opp en sjekkliste på at kommunikasjonen med kunden har ledet til de nødvendige svarene du trenger for å lage en vellykket nettside?

**Forutsetning**, det å gå ut fra noe som gitt. I bunn og grunn for enhver avtale, vil det ligge bestemte **forutsetninger** hos partene, både med hensyn til forholdene på avtaletiden og den

## Kundebehov

fremtidige utvikling. Forutsetning for å kunne utføre en oppgave eller gjøremål handler om kunnskap og erfaring. Kunnskap om og erfaring rundt løsninger.

Erfaring er en fellesbetegnelse på den informasjonen man opplever gjennom sansning og handling- utførelse i praksis. Enkelte områder er vanskelige å bygge erfaring på/rundt, og man bruker lang tid, mens andre kommer lettere. Opplevelse er ikke erfaring i seg selv, men satt i forhold til tidligere erfaringer kan nye opplevelser skape ny eller utvidet erfaring.

## Oppgave

Du skal utarbeide en individuell PowerPoint på hva som er viktig med tanke på god kundeservice! Hvordan møter vi kunden og faglig profesjonalitet.

Basert på presentasjonene, lager vi en felles plakat som henges opp i klasserommet som får navnet «**ITM Kunde Kompetanse**»

Design for plakaten skal også gjøres! Gruppeforslag og avstemming

## Avdekke Kundebehov

## Kundebehov

Halve klassen trekker lapper fra en kunde «kurv» som inneholder en kundes forsøk på å beskrive hvordan han/hun ønsker sin oppgave løst.

Elevene som ikke har trukket kundekort forsøker å beskrive hva han/hun tror kunden er på jakt etter.

Så bytter man roller og det trekkes nye kundekort, dem som er brukt bruker man ikke om igjen.

## **Rollespill: Avdekke Kundebehov**

### **Nøkkelpunkter**

Elevene setter seg sammen i grupper, klassen deles inn i 4-5 grupper.

## Kundebehov

Elevene skal utarbeide Nøkkelpunkter som skal være en «plakat» for hvordan man avdekker forutsetninger og erfaringer i samtale med kunde.

### Oppgave

Hvordan kan man måle kunders tilfredshet? Lag en oversikt og diskuter i klassen.

Vi lager en plakat på hvilke områder vi mener at kundene våre skal være tilfredse på, og hvordan vi måler dem og hvordan kan vi bruke dem for å oppnå målene!