

Kundekommunikasjon

MENINGER

Jens Haugan



Då eg skreiv om ordet «kommunikasjon» for ei stund sidan, kom eg inn på at sjølv ordet opphavleg tydde «å gjere noko saman».

Selskap som prøver å skaffe seg kundar, bruker gjerne mange ord på å reklamere for varene og tenestene sine. Det gjeld å få kundane til å legge igjen pengar. Er kunden nøgd med vara eller tenesta, er begge partane nøgde. For selskapa er kommunikasjon verlinvesterte pengar.

I nokre tilfelle har tilbydaren og kunden eit meir eller mindre «fast forhold». Det kan til dømes gjelde forsikringstenester. I utgangspunktet håpar nok dei fleste kundane at dei aldri har behov for hjelp frå forsikringsselskapet sitt.

Derved treng ein heller ikkje mykje kommunikasjon mellom partane. Selskapet sender ut oppdaterte vilkår innimellom, og mange har autogiro på forsikringspremien.

■ Personleg blei eg «tvinga» til å skifte forsikringsselskap då eg refinansierte huslånet mitt. Banken ville ha alle forsikringane mine for å gje meg den beste renta.

Dette er vel i utgangspunktet ein type kommunikasjon der selskapet ikkje bruker mange ord på å reklamere for seg sjølv og sine tenester, men der ein rett og slett «kjøper» kunden.

Kunden kan i praksis ikkje argumentere mykje tilbake dersom han ønskjer å spare pengar.

Bankane vil ikkje berre drive



IKKJE LETT: Ein kan tape pengar på å la vere å kommunisere med kundane sine, skriv Jens Haugan.

FOTO: HANNE MAREN TORPEN HOKSTAD

med banktenester. Dei vil drive med hus, eigedom og forsikringar. Og målet er sjølv sagt å tene mest mogleg pengar, og dei vil spare mest mogleg pengar.

Ein legg ned lokale kontor, og ein kvittar seg med personlege saksbehandlarar.

■ Då eg hadde eit lite uhell med bilen, sende eg ein e-post med skademeldinga til forsikringsselskapet mitt. Sidan eg ikkje fekk noko svar, sende eg ny e-post etter nokre dagar.

Tida gjekk, og ingen svar. Så til slutt prøvde eg å ringje til selskapet. Tast eitt tal her og eitt tal der. Vil du det eller det? Etter ein del tasting er ein tilbake ved utgangspunktet og prøver på nytt, til ein endeleg kjem til ein saksbehandling.

Eg fekk då vite at e-posten min var kommen fram og at saka gjekk sin gang. Eg ville høre frå dei etter kvart.

■ Tida gjekk, men ikkje eitt ord

frå forsikringsselskapet. Eg sende fleire brev utan å få noko svar. Så sende eg brev igjen, denne gongen med kopi til bankkontakten min, og sa at eg ville ut av selskapet etter at skaden var gjort opp.

Då var det plutsleig nokon som ville investere nokre ord i meg for å beklage at ein hadde hatt «eit etterslep». Eg fekk - etter seks veker - vite kva eg skulle betale eller kor mykje eg ville gå ned i bonus.

Eg var litt usikker på korleis eg skulle tolke dette eine brevet eg hadde fått, og skreiv eit spørsmål tilbake. Etter to veker har eg framleis ikkje fått noko svar, og på to månader har ikkje selskapet klart å kommunisere nok med meg for å få saka ut av verda.

■ Ein kan tape pengar på å la vere å kommunisere med kundane sine. Eg for min del vil «slå opp» med selskapet mitt og tek imot tilbod frå forsikringsselskap som lover å svare på e-post utan fleire månaders «etterslep».

■ Nylig ble verstingstatene Kina, Russland, Sibia, Cuba, Vietnam og Algeria valgt inn i det sterkt skandaleramme utskjelte menneskerettighetsrådet til FN.

Når disse statene med verstingstatene rede sitter der - skal dens vaktbikkje når der menneskerettigheten nok menneskerettighetsmeget gode hender, f

Kina, Russland, Sibia, Vietnam og Alger som systematisk kretthetene til sine egne og som ifølge Nær blant landene som tet FN å etterforske menneskerettigheter 10 ganger.

På Amnesty's nettside man 21.10. lese at som vil samarbeide gjennomgangen av menerettighetssituasjonen det blir nådeløs straff kinesiske regimet.

■ Når vår nye unnskje minister Børge Brende kommentar i VG 11.11. «Norge forventer at medlemmene samarbeider med FNs eksperter i tige områder som ytrehet, vold mot barn og demonstrerer han den naivitet og dårska

For selv sagt vil ikke som foreløpig har FN samarbeide med FN og begynne å gjøre det. Brende og den norske regingen forventer det.

Hadde Brende skrevet «skjer» eller «håper» så forstått han, men å forventninger og må kreve at de skal begynne samarbeide med FN er skyld utrykket - fulle latterlig naivt og tapende.

■ Det hadde vært intet å vite om Norge faktisk imot de før nevnte verden.

Ja, for Norge som elles seg en humanitær som er så for menneskerettigheten at det nesten ikke å holde ut, kan vel understemt for at verstingene gjøre det allerede bruneskjerettighetsrådet brunere?

Vel, det får vi ikke den regjeringen/noknukter å si hva de stemmer

Men når Brende i si