

Di Krönika

MARIA
BORELIUS

maria.borelius@hotmail.co.uk

08-573 650 00

Hallå, var är alla människor?

Scener ur ett liv. I förra veckan händer följande, inom loppet av några timmar:

- ▶ På flygplatsen blir jag dirigerad att checka in vid maskinen, i stället för att få hjälp av en människa.
- ▶ När jag försöker köpa en tidning i en affär, blir jag ombedd att skanna in tidningen och sköta kvittering själv vid en ny automat.
- ▶ På banken vill man skicka hem mig till min digipass och dator, trots att jag ber om hjälp med en komplicerad betalning.
- ▶ När jag ringer min mobiloperatör får jag fyra frågor med tre svarsalternativ på varje, samt 15 minuter med gamla Boney M-låtar innan jag äntligen får en människa på tråden.

Vad är det som händer? Var är alla människor? Flyg, bokhandel, bank eller mobiloperatörer – det verkar inte spela någon roll. Gemensamt för dem alla är att de verkar bestämma sig för att vi kunder är till besvär. Vi ska mest hålla flabben, betala dyrt, skanna och serva oss själva. Så ser kundvård ut 2013.

Om problem uppstår, välkommen att ägna timmar åt pilliga internetformulär eller med dålig hissmusik i telefonsvararen. Vad man framför allt inte ska erbjuda är en människa, av kött och blod, att tala med.

Visst har internet inneburit en revolution i form av förenklade processer och avskaffade mellanhänder. Men något har gått snett när kunden blir till besvär. I mötet med kunden byggs ju relation, förtroende och kanske nästa affär. Men det förutsätter att människor möter människor, det vill säga att kunder med problem får möta företagets goda representanter.

”Vi ska mest hålla flabben, betala dyrt, skanna och serva oss själva.”

Den som tänker att marknadsekonomi är det bästa verktyg vi känner just nu för att öka välbefinnande och livskvalitet för de många har lätt att förstå att företag behöver se över sina kostnader. Problemet är när man kortsiktigt börjar se de anställda längst ut i linjen som en abstrakt kostnads massa och mötet med kund som en transaktionskostnad.

Om företaget inte vill ha med mig att göra och ingen verkar vilja hjälpa mig när jag får problem, vad händer då med min lojalitet? Då kan jag lika gärna använda internetföretag. De gör inga anspråk på att vara något annat än en produkt som möter människa med maskin i mitten, med så lågt pris som möjligt.

Företag som reducerar sig själva till att vara ett uppsnopsat lager tappar själen, den själ jag möter i engagerade anställda. I bokaffären växte kön med fumlade kunder vid betalningsautomaten. Jag frågade den molokna expediten vid den föredetta kassan vad hon tyckte om förändringen.

”Nästan alla kunder klagat, men ledningen lyssnar inte på oss”, sa hon och bad mig skriva till företagets vd.

En tappad sug blev till irritation i butiken, folk släppte tidningar och gick i väg utan att betala.

Människan är människans glädje och i en alltmer komplicerad värld med komplexa val och teknik, behöver vi kloka serviceinriktade människor att fråga. I den relationen bygger företagen i alla fall min lojalitet.

Maria Borelius bor i England sedan många år, och arbetar som rådgivare till globala företag och universitet inom csr och kommunikation. Hon har en bakgrund som vetenskapsjournalist, företagare och politiker.

