



Skrappedullerne

Soulaima Gourani er foredragsholder og virksomhedsrådgiver – og drømmer om at gennemføre en ironman. Og så er hun halvt dansker, halvt marokkaner, mor til to små børn og familiens forsørger

EKSTRA's tre kvindelige klummeskribenter skiftes til at revse, korreksere og undre sig. De to andre er Karen Seneca, mor til to, journalist og forfatter til flere bøger, bl.a. 'GPS til mænd, kvinder og kærlighed'. Og Karen Pallisgaard, fraskilt livsnyder, sundhedsredaktør på Femina og yoga-coach, der elsker at folde folk ud



Sig mig, er du der?

For kort tid siden ramte en familietragedie os – min søster på kun 40 år døde af et akut nyrestop.

Ugen før min søster fik nyresvigt, skulle jeg have været i Istanbul til World Economic Forum-møde. Livet er skrøbeligt, og derfor har jeg selv sagt allieret mig med et (dyrt) forsikringselskab, som kan være mig behjælpelig med at aflyse og refunderere mine rejser osv., hvis der, som i denne situation, skulle ske noget frygteligt uventet.

To dage efter, at min søster er begravet, bliver jeg kontaklet af mit forsikringselskab på telefonen. En manisk stemme går i gang (minder lidt om et maskingevær) med at fortælle mig om, hvad de skal bruge.

Med lynets hast får hun formuleret, at nu skal jeg sende hende kvitteringer for dit og dat – beviser for, at det ene og andet er blevet aflyst, OG så skal jeg få fat i dødsattesten. Det hele bliver sagt på under et minut.

DA HENDES salve er overstået, tager jeg en dyb indånding og siger 'okay – det skal jeg nok få fremskaffet, men du kunne måske godt lige have startet din samtale med at sige 'jeg kondolerer' ... det ville have taget dig mindre end et sekund at sige det, og jeg ville have følt, at jeg faktisk sad og talte med et rigtigt levende menneske og ikke en 'mekanisk' dame'.

Damen forstummede og sluttede samtalen. Jeg fik lyst til at råbe 'sig mig, hallo, er du der?'

Jeg er helt med på, at nogle vil finde

det ubehageligt at 'gå ind i sagen', men på den anden side, det er da vildt mærkeligt at høre, at en person er død UDEN i det mindste at sige 'det gør mig ondt, men nu skal jeg hjælpe dig med, at vi får denne sag ud af verden så hurtigt som muligt'.

En time senere fik jeg en mail fra dem, hvor de gentog deres ønsker og skrev, at jeg lige skulle være opmærksom på, at de havde hjulpet mig med at aflyse mit fly og hotel, hvilket de ALDRIG plejede at gøre, så hvis hun selv skulle sige det, havde de faktisk ydet en usædvanlig flot service.

Det stod der sgu!

I dag kom der en ny mail fra forsikringselskabet, der var mindst lige så følelseskold som den forrige.

FOR ET par uger siden var jeg rådgiver for en af Danmarks største virksomheder. Chefen og jeg havde en rimelig heftig debat om, hvorvidt god service er dyr service. Han mente, at god og nærværende service var for dyrt. Og mit argument var, at han ikke havde råd til at lade være.

Han sagde, han havde regnet på, hvor lav og hvor dårlig service kunderne var villige til at finde sig i, før de skiftede til konkurrenten.

Ifølge en global undersøgelse foretaget af Accenture siger 64 procent af alle adspurgte kunder, at de er holdt op med at handle et sted mindst en gang sidste år alene på baggrund af en dårlig serviceoplevelse.

85 procent af alle kunder har svaret, at de vil være villige til at betale mere for et produkt eller en vare – hvis det til gengæld betød, at de fik en langt bedre kundeservice (kilde: Harris Interactive).

Så spørgsmålet burde måske snarere være, om vi har råd til at lade være med at behandle vores kunder, kollegaer, medarbejdere, medborgere og hvad ved jeg ordentligt.

Gå ud på gaden og smil til tre fremmede i dag – og mærk glæden helt ned i dine fødder, når de forfjamsket smiler tilbage – se, DET er kimen til god service, og vi bør alle udføre 'god service' hver dag over for alle. Det ville verden simpelt hen blive et bedre sted af. Et smil – og en høflig bemærkning – koster intet, men sætter meget i gang!



ILLUSTRATION: BIRGITTE ERIKSSON