

# INDVENDINGER (LAER)\*

Christina Sørensen

This work is produced by OpenStax-CNX and licensed under the  
Creative Commons Attribution License 3.0<sup>†</sup>

Hvis en kunde har indvendinger omkring et produkt, kan man som sfølge nogle simple trin.

**Irritation:**

Vis ikke tegn på irritation.

**Lytte aktiv (L):**

Notere kritik uden at sige noget, der skal som udgangspunkt først lyttes.

**Anerkend kundens problem (A):**

Spris på at kunden siger hvad der nager/skaber problemer.

**Efterforsk indvendinger (E):**

Undersøg problemet, stil spørgsmål der går i dybden.

**Problemløsning:**

Et problem kan evt. løses ved at inddrage kunden, eksempel: (kunde) Der var store kvalitets problemer med jeres t. (s) Hvad ville du have gjort hvis du var os? (kunde) Jeg ville have fyret leverandøren. (s) Det gjorde vi også for et år siden.

**Reager (R):**

Følge op og sikre sig kundens tilfredshed.

LAER modellen- en model der kan bruges i forhold til evt. indvendinger

---

\*Version 1.1: May 6, 2011 3:40 am -0500

<sup>†</sup><http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>