

# KUNDENE DINE LYVER! HVA KAN DU GJØRE MED DET?

**Hannah Snyder**

Assistant professor

Department of Marketing

[hannah.snyder@bi.no](mailto:hannah.snyder@bi.no)



**“Ett medvetet val att vilseleda någon utan att meddela intentionen att göra det”**

– (Ekman, 1992 p. 28).

# Alla ljuger...

I snitt ljuger en person i 25% av sina konversationer med andra

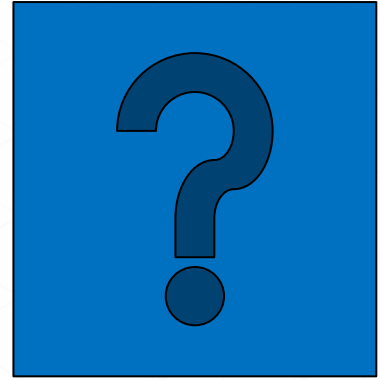
I en inspelning av konversationer (10 minuter) mellan personer som inte känner varandra hade 60% ljugit åtminstone en gång och i snitt hade varje person ljugit 3 gånger

I en studie av vardagskonversationer framkom att 60% av det som säs innehöll någon form av lögn eller "informationskontroll"

(DePaulo and Bell 1996, Feldman, Forrest, and Happ, 2002, Turner, Edgley, and Olmstead, 1975 ).



# Varför ljuger vi så mycket?



**Evolutionary theory:** Vi börjar ljuga redan som barn

**Economical theory:** Vi ljuger för att vi tjänar på det (benefits-cost)

**Impression management:** Vi vill presentera oss på ett speciellt sätt

**Men stämmer det även för dina kunder?**

**2000 kundlögner**  
**21 Djupintervjuer**

# En typisk kundlögn

At my baby shower, I got two of the same gift. I didn't have a receipt and I didn't know where they bought it from. So I looked up and found a store that sold it, went in there, no receipt, and said: "Hey, can I get a store credit for this item?" It was pretty expensive [\$100]. I got a store credit, and they got a brand-new, in-the-box, never opened product, that they can sell. I felt indifferent about that.

- Laura, 36, teacher



# Kunderna också!

På direkt fråga: 65 % erkände att de hade ljugit i ett tjänstemöte

Men, när de fick exempel på lögner medgav 92% att de hade använt sådana lögner i ett tjänstemöte.

- I deklaraionsblanketten
- Ljugit för doktorn om hur mycket du motionerar
- Ljugit om åldern på sina barn för att betala mindre i inträde

# Vad säger kunderna om sina lögner?

De har ljugit 1-2 gånger den senaste månaden

Sker oftast vid...

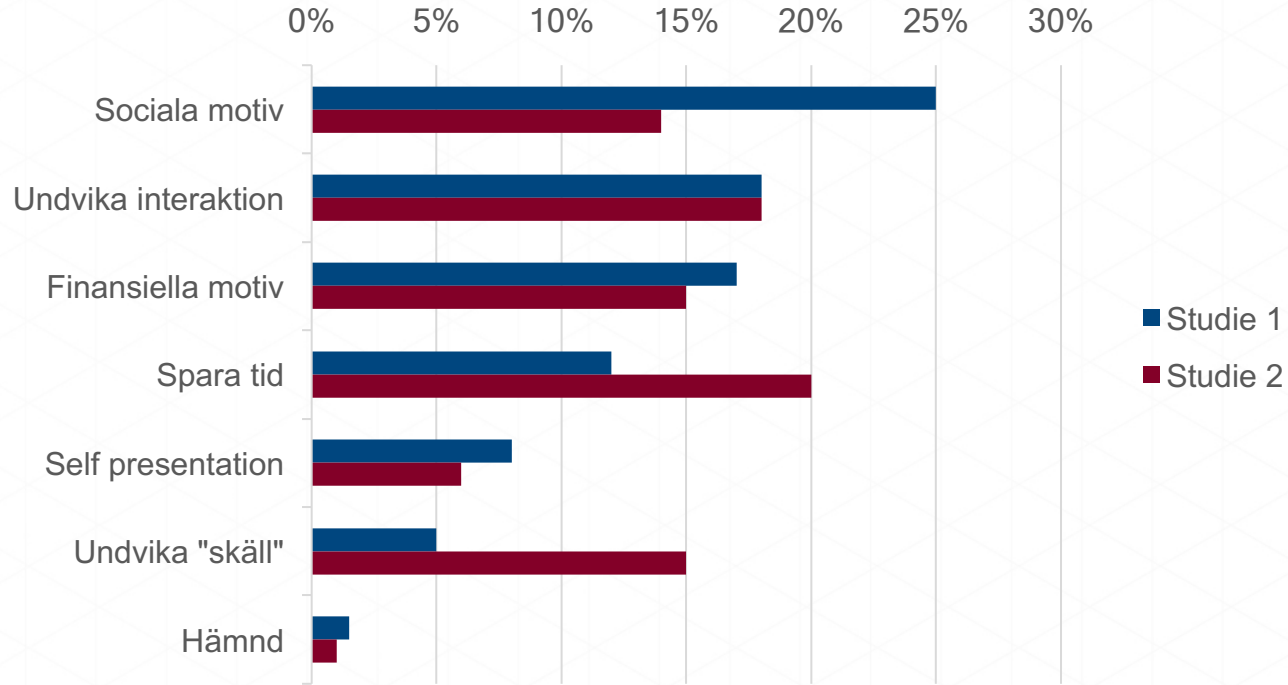
- Resturangbesök
- Butik
- Läkarbesök
- Gymmet, finansiell rådgivning, bilverkstad, tandläkaren

91% lyckades med sin lögn – och nådde sitt mål

70% ångrade sig inte

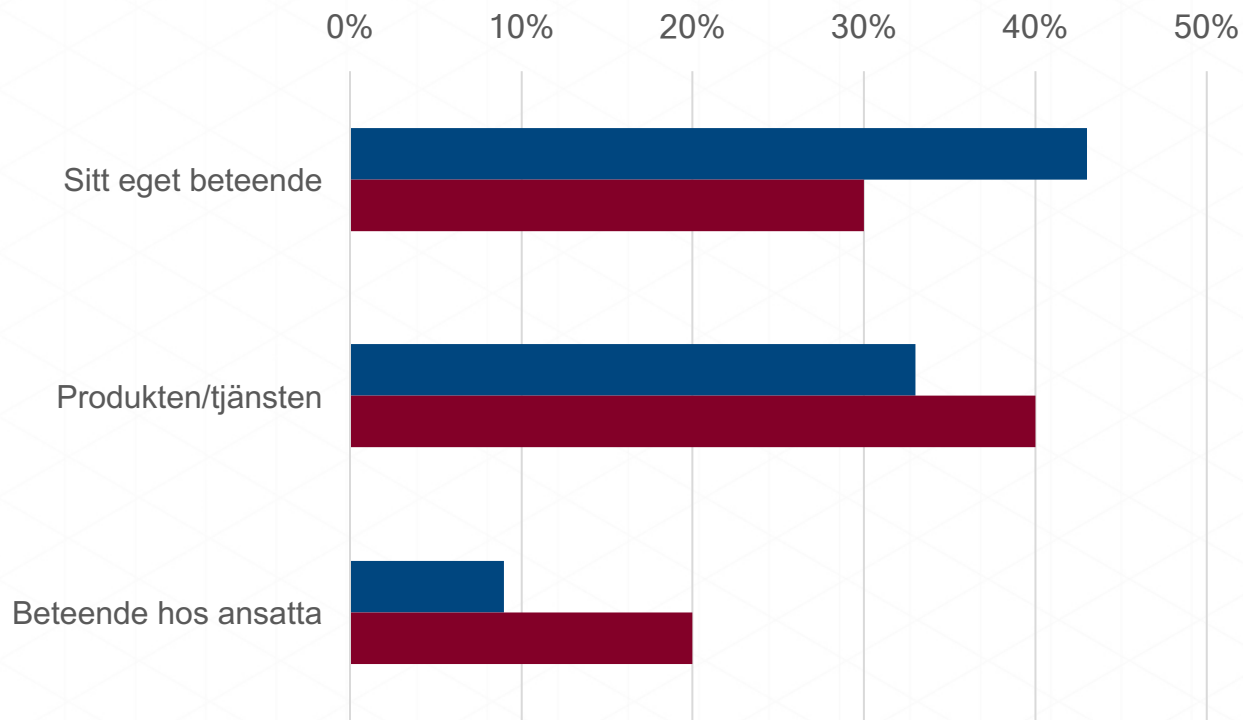
Ingen skillnad mellan kvinnor/man och olika åldersgrupper

# Varför ljugar kunder?

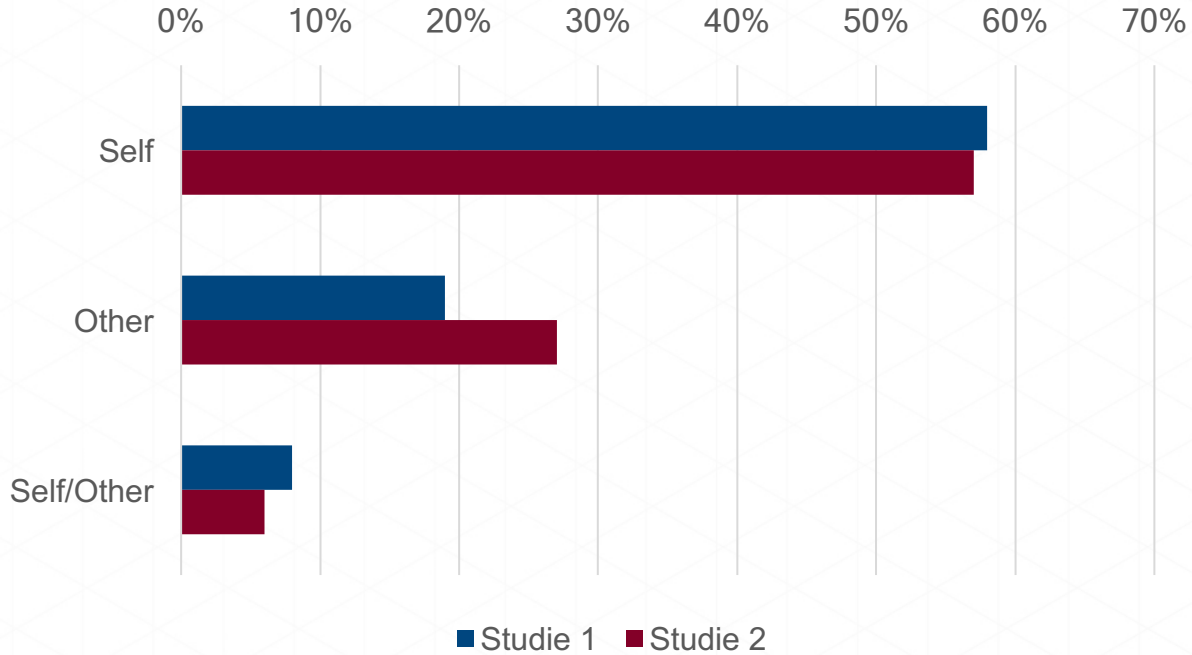




# Om vad ljuger kunder?

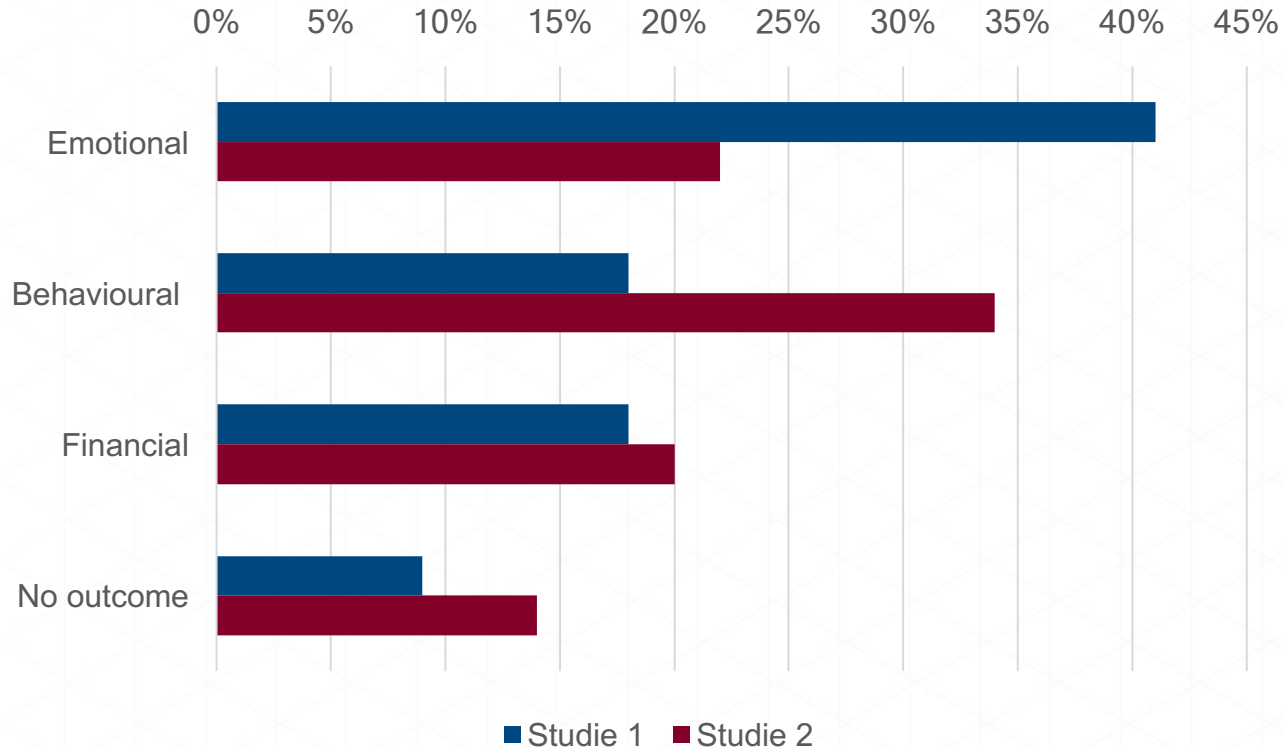


# Vem får nytte?



# Vad får lögnerna för effekt?

Diagramtitel



# Emotional

“It made me feel good that I could get a smile from the server and maybe made her feel a little better.”

“I did feel bad and it stayed in my head for the rest of the day.”

# Behavioural

“We said that we liked the food and gave the waiter a good tip even though the food was awful. We haven’t been back”

# Financial

“I ended up saving 70\$ by lying about the age of two of my children”

“I actually bought the pair of jeans that the girl recommended, just because I didn't want to disappoint her. Never used them”

# Tre typer av løgner





# Sociala lögner

- Har sociala motiv
- Berättas för ngn annans skull
- Lögnen handlar om tjänstens resultat eller den anställda
- Emotionellt
- Kunderna har ofta låg nöjdhet och låg lojalitet

## Implikationer för bedriften:

- Missar chans att förbättra sig och kompensera.
- Kan förlora kunder



# Social lies

**The saleslady at Sephora was really, really nice. She put on makeup [blush] on one side of my face. It definitely wasn't what I asked for. I knew there were certain problems with it already at the store, but she was so nice, I bought it anyway. Already in the store, I knew I would return it. I went back the next day and returned it. I went in the morning because they don't do the shifts back to back. I said that I got the wrong item, that it was not what I asked. Nothing that I said the day before when I bought it.**

– Jennifer

# Egoistiska lögner

- Berättas för sin egen skull
- Berättas för att nå materiell eller för "self presentation"
- Lögnen handlar ofta om kunden eller tjänstens resultat.
- Ger högst ekonomiskt resultat för kunden. Mycket emotionellt.
- Kunderna har ofta låg nöjdhet och låg lojalitet

Implikationer för bedriften:

- Riskerar att leverera fel tjänst.
- Kompenserar på fel grunder



# Egoistic lies

**I bought blackberries where I exaggerated how long ago I had purchased them. I said: “I just got them, I can't find the receipt, and they're bad already”. It might have been like five or six days since I bought them. They should have lasted longer than that. It just sounded better to say I just got them.**

– Kelly

## Egoistic lies

**“At work, I follow the rules. I would like to bring my dog to work, but it is not allowed. I needed my [normal] dog to be a support dog to bring him to work. I said, "I have post-traumatic stress disorder and I would like to bring my support dog to the high-stress work environment that I work in." The Doctor said, "We first have to diagnose you with PTSD." I don't want that in my medical file, so I went to another doctor. I just asked them and told them what my symptoms were and if I could please get them to sign, a note saying I can bring my dog to work – and so they did. “**

– Meghan



# Undvikande lögner

- En lögn som sker innan tjänsten.
- Berättas för sin egen skull
- Berättas för att undvika interaktion med de anställda.
- Lögnen handlar ofta om kunden.
- Har hög nöjdhet och lojalitet

## Implikationer för bedriften:

Missar chansen att hjälpa och påverka kunden.



# Protective lies

**“There was a Direct TV employee working at Costco. And he greeted, "Hey are you interested in signing up for Direct TV?" And then I said, "Oh I already have it." I didn't at the time, but I said it just to make it seem okay. Usually when you say you have their service, they'll just say, "Oh okay cool. Thanks for being a subscriber". Sometime I don't want to get caught up dealing with sales people, but at the same time trying to be polite.”**

– Robert



# Protective lies

**“When you go into a store, there's always somebody that says, "Oh, can I help you?" I think that most of the time, people, they don't want to deal with somebody. They just want to shop. I say: "Oh, I'm just looking." You're not really just looking. You're going there to buy something. I mean, most of the time, I think. You just don't want to deal with them.”**

– Lily

# Vad innebär detta?

Tjänstemöten är sociala interaktioner som innebär att lögner är en del av nästan varje interaktion (92 % har ljugit). Det innebär att du eller dina anställda behöver hentera detta dagligen.

Tre typer av lögner som har olika konsekvenser för kund och företag.

Lögner kan ha både positiva och negativa konsekvenser.

Negativa konsekvenser för bedrifter

- Får inte information om kvalitetsproblem
- Får ersätta kunder "i onödan".
- Erbjuder fel tjänst till fel kund.

**Vad kan vi göra åt det?**

# Frågor?

[hannah.snyder@bi.no](mailto:hannah.snyder@bi.no)

+4746410545