

Positiv kommunikation!

*Små saker som gör stor skillnad!*

Christer Isehag

[www.isehag.se](http://www.isehag.se)

# ”Nöjd kund eller nöjd kollega”

- Kan nöjd vara samma sak som ”att det är okej”?
- När är du nöjd som kund?
- När är du riktigt nöjd och hur berättar du det för andra?
- Vad gör en missnöjd kund?
  - Berättar för alla andra förutom dig!



Var det bättre förr  
eller  
var det du som var bättre förr?



# Berömkultur

- ❑ Beröm är allas vårt ansvar!
- ❑ Det är INTE tanken som räknas utan du mäts på dina handlingar!
- ❑ Vi förstör berömkulturen genom att säga;
  - ❑ Äh, det var väl inget...
  - ❑ Den här gamla trasan...
  - ❑ Äh, jag gjorde bara mitt jobb...
- ❑ Vilket beröm du än får säger du; "TACK, vad glad jag blir!"
- ❑ Om du inte får beröm av andra kan du alltid ge dig själv beröm! 😊



# Jag har rätt!

Jag vann  
diskussionen  
men förlorade  
relationen!



Vill du ha rätt  
eller vill du  
vara lycklig?

# Hur vill du bli ihågkommen?

Den mest kompetente kollegan!  
Den som passade tiden bäst!  
Den som var snabbast att registrera ärenden!  
Den som alltid såg problemen!



Den som andra blev glad av!  
Den som alltid ställde upp!  
Den som alltid hade tid!  
Den som spred glädje omkring sig!  
Den andra fick stöd av!

# Ta ditt eget ansvar!

- På en arbetsplats måste vi enas och skapa samsyn kring hur vi vill ha det?
- När våra väldigt nöjda kunder berömmar oss så är det vår dricks! Samla och för vidare till andra!
- Våga hoppa ur de gamla hjulspåren!
- Ställ dig frågan; *”Vad kan jag göra för att andra ska må bättre?”*
- Var det bättre förr eller var det du som var bättre förr?

