

Från ord till handling!

*Små saker kan
göra stor skillnad!*

Christer Isehag

Närhälsan



Vi ska prata om...

- Intryck och avtryck!
- Olika synsätt som krockar!
- Service, vad är det egentligen?
- Den positiva kommunikationen!
- Mördarfraser och vitaminfraser!
- LIPA™
- Motivation



Vem är du?

- Vad heter du?
- Var arbetar du?
- Vilken är din roll!



Christer Isehag



Förväntningar

- Verktyg
- Hantera svåra patienter
- Inspiration
- Motivation
- Byta erfarenheter med andra inom Närhälsan
- Få veta när vi får säga ifrån – hur mycket skit ska vi ta?
- Hur hantera negativa kollegor?



Vi skapar intryck...



...och lämnar avtryck!

You never get a second chance
to get a first impression!

Intryck!



Avtryck!

Tro inte på allt du tänker!



För du vet inte vad du inte vet...

Bedöma
Döma
Fördöma



Våra mönster

- Du tänker 60 000 tankar varje dag!
- 99% av dagens tankar är samma som gårdagens!
- Tanken kommer med 300 km/h
- Vi följer våra inprogrammerade manus!



Män får lättare
förkylningar än kvinnor!



Jag har rätt!



www.isehag.se

Behandla andra som ...
de vill bli behandlade!



Jag vann diskussionen
men
förlorade relationen



- Tro inte på allt du tänker!
- Vilken känsla vill du förmedla?
- Håll koll på din autopilot!
- Förstå innan du gör dig förstådd!
- Jag har rätt och det har du med!
- Vi kan vara eniga om att vi är oeniga!

Dina erfarenheter av kundservice!

- Utgå från dig som privatpersoner och ta fram både bra och dåliga exempel på kundbemötande
- Var specifik med vart var det, vad hände och vad var det som du upplevde som bra eller dåligt

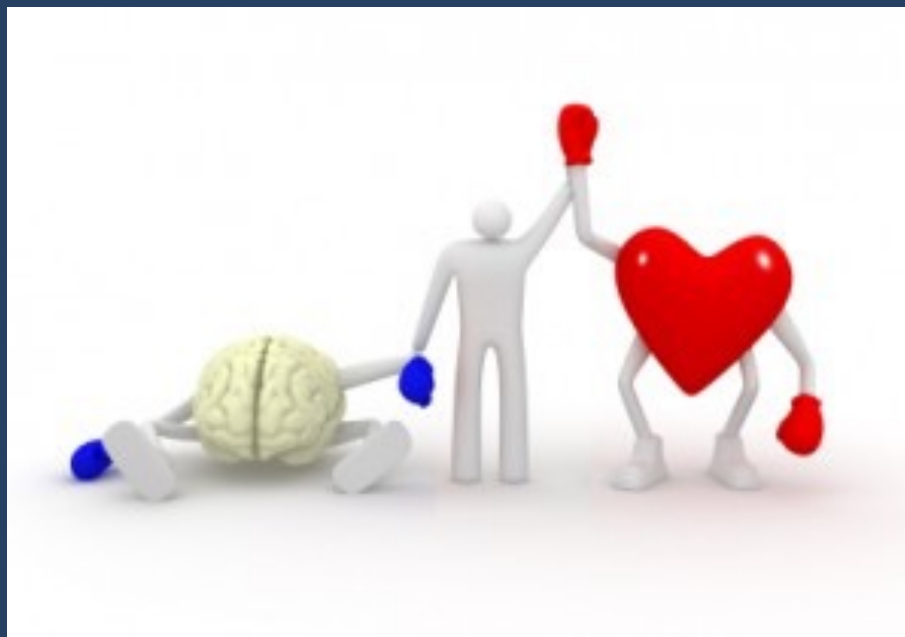


Jag är skillnaden...



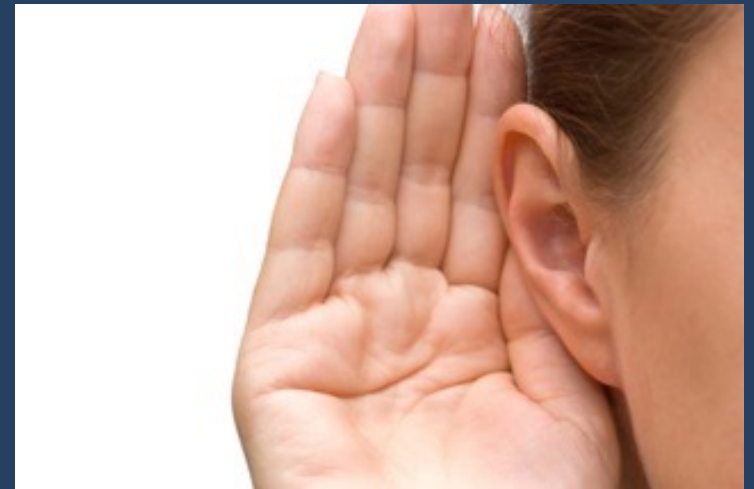
...för hur andra uppfattar oss!

Ett bra bemötande kan rädda dålig kunskap
men ...
bra kunskap kan inte ersätta ett dåligt bemötande!



Att vara lyhörd

- ❑ Globalt
 - ❑ Du lyssnar fokuserat men väger även in den känslan du får och vad du upplever att den andre säger. Du kan ställa frågor kring hur du upplever att berättaren känner och vilket det verkliga budskapet är
- ❑ Fokuserat
 - ❑ Du bekräftar berättaren och ställer följdfrågor för att få veta mer. Du upprepar och sammanfattar för att verkligen visa att du har lyssnat fokuserat.
- ❑ Inre
 - ❑ Du relaterar till dig själv och dina erfarenheter. Du drar paralleller med dig och tankarna har lätt att fladdra iväg.
- ❑ Inget
 - ❑ Dina tankar är någon helt annan stans – du kanske inte är intresserad eller vill lyssna.



Mördarfraser...

- Nej, så sa jag inte...
- Nu lyssnar du inte...
- Vad var det jag sa...
- Det borde du förstått...
- Inte mitt fel i alla fall...
- Hur svårt kan det vara...
- Lilla gumman/gubben...
- Snälla du...
- ...faktiskt!
- Men, det borde du sagt tidigare...
- Då får vi se hur länge det fungerar den här gången...

- Typ, ofta, jaha, och
- Är du sur?
- Fattar väl vilken idiot som helst
- Inte mitt bord
- Jag hör vad du säger
- Om du lyssnar på vad jag säger...
- Som jag tidigare sa...
- Christer, nu måste vi...
- Om du gör ditt jobb istället för att ...
- Innan jag ringer tidningen...
- Har du varit på kurs, eller?



Alltid
Aldrig
Jämt
Varenda gång



Mördarfraser

- Vilka av mördarfraserna använder du själv i vardagen?
- Vilka fackuttryck använder ni i vardagen som kunderna kan uppfatta som en mördarfras?
- Skriv ned mellan 5 och 10 exempel på dessa!



Våra mördarfraser

Triagen

T-g läkare

Triage-sköterska

Regga

Kontera

FAR-recept

VAB-intyg

Makulera

Lättakut

DVT, KBT, UVI, RA, SU

Parallelltid

Gruppbesök Triagera

Remiss

Kostnadsanpassning

Bedömningsteam

Individnummer

Vitaminfraser!

- Självklart
- Absolut
- Inga problem
- Det är det vi är till för
- Det ordnar jag
- Vad roligt
- Det kan jag ordna
- Tack för att du ringde
- Är det något mer jag kan göra
- Har jag varit tydlig så du förstår vad jag menar
- Återkom gärna om du har fler frågor



Hej
Tack
Förlåt



Det finns en människa bakom kundmasken!



www.isehag.se

Kommunikation

Hur jag säger!
70-90%



Vad jag säger!
70-90%

Oavsett vad du säger, hur du säger så är resultatet alltid vad mottagaren känner!

Det spelar ingen roll vad eller hur jag säger det
jag säger...

...Resultatet kommer alltid vara vad du känner!

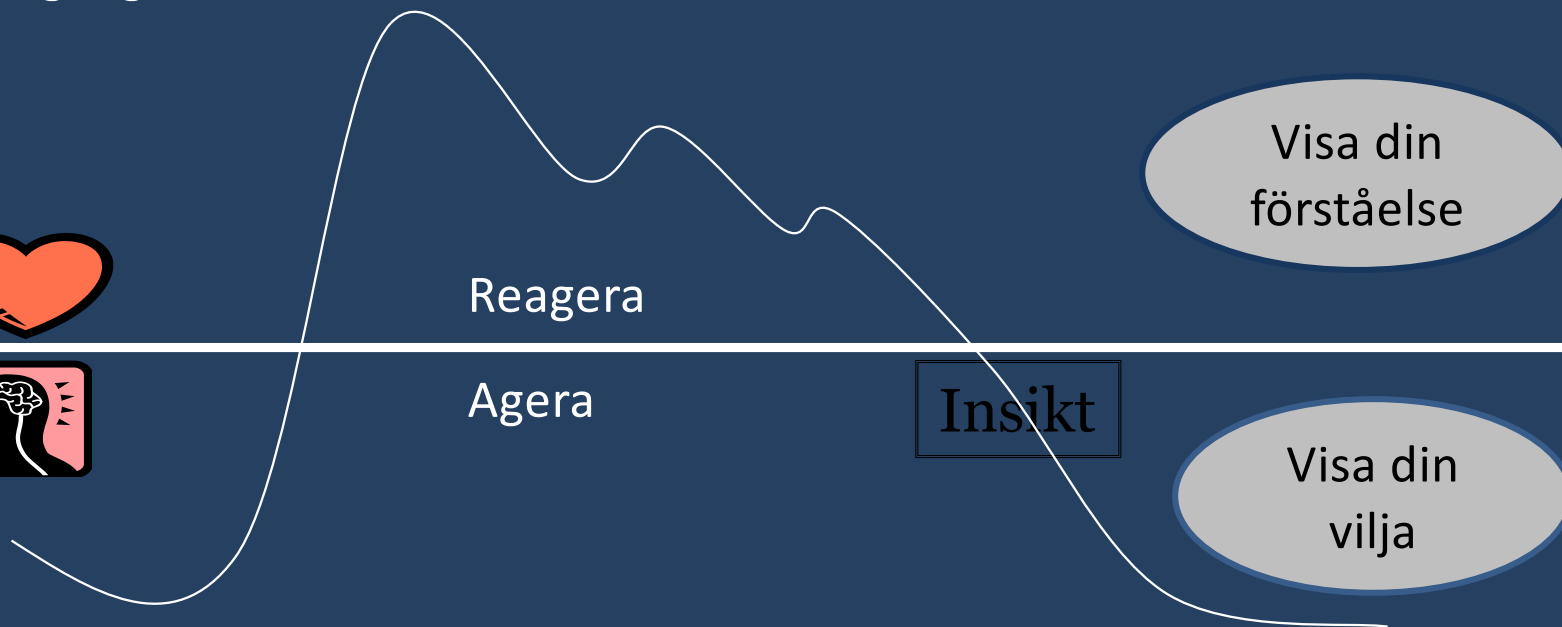
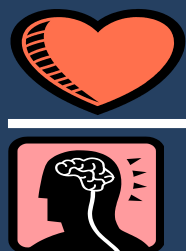


Vad är ett besvärligt möte?



Alltid
Aldrig
Jämt
Varenda gång

Reaktionstrappan



Lyssna

Instäm

Paus

Agera

Generella tips

- Bekräfta människan
- Var tydlig med vad du får/inte får, kan/inte kan etc
- Ditt ansvar – mitt ansvar
- Gå inte för djupt i detaljer
- ”Nu kommer vi inte längre”...
- Linda ”inte” in...

De arga och upprörda

- Låt de prata till punkt
- LIPA
- Visa förståelse
- Bekräfta kundens känsla
 - Jag förstår att du är arg, förbannad, ledsen = Bekräfta kundens känsla!
- Agera – var tydlig med vad du kan göra och vad som händer framöver
- Jag önskar att jag hade kunnat ge dig det svar du hade hoppats på. Jag kan inte göra mer.

Långpratarna

- Styr samtalet genom att visa att avslutet kommer:
 - Har du någon mer fråga innan vi avslutar?
 - Då fick du svar på den frågan är det någon sista fråga?
 - Så, nu fick du svar på den frågan. Är det något annat du funderar på är du alltid välkommen att ringa tillbaka! Ha en bra dag och lyckat till!

De som inte lyssnar utan bara maler...

- Påkalla uppmärksamheten genom att använda namnet...
 - Människor lyssnar efter sina namn men du kan behöva “anropa” flera gånger
 - När du fått uppmärksamhet kan du säga
 - Jag har förstått din situation och vill verkligen försöka hjälpa dig. För att kunna göra det behöver jag ställa lite frågor. Är det ok?
 - Om inte namnet fungerar – bli tyst
 - När de frågar om du är kvar kan du berätta att du gärna vill försöka hjälpa men behöver ställa frågor för att komma vidare – OK?
 - Om du inte når fram – koppla till en kollega
 - Jag skulle vilja koppla dig till en av mina duktiga kollegor. Jag känner att jag inte når fram och kan förklara för dig på ett bra och tydligt sätt. OK?

Ledsna och uppgivna

- Trösta

- LIPA

- Var ett stöd för just den människan

- Försöka vägleda och få dem att "ringa en vän"

De som hotar...

- De vill få dig ur balans
- Visa att du inte reagerar och blir nervös
- Du får gärna ringa aftonbladet. Det förändrar inte vårt beslut. Jag kan bara beklaga att vi inte kunnat leva upp till dina förväntningar.
- Du får gärna kontakta ARN med tanke på att du inte är nöjd. Det är nästa steg för att komma vidare.

Härskartekniker

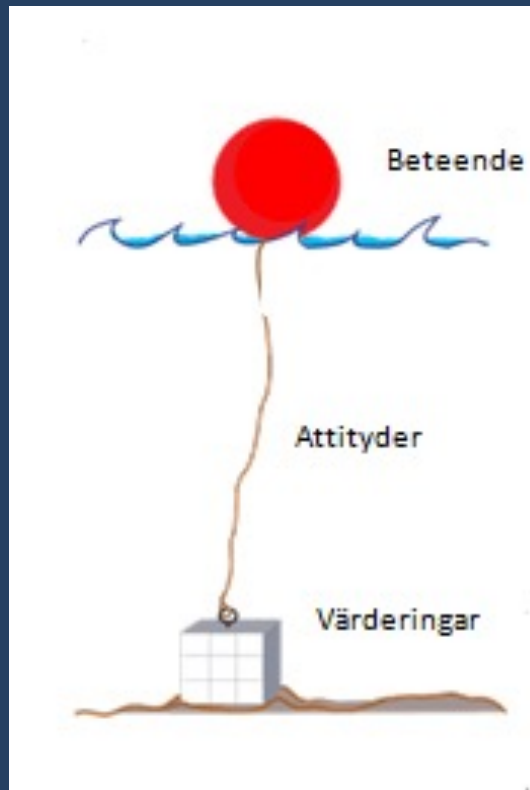
- Duka och låt allt passera.
- Visa tydligt att det inte biter på dig utan fortsatt vara ditt bästa jag.
- Om det går för långt. Ställ frågan: "jag vill verkligen hjälpa dig så långt jag kan så vad är anledningen att du hela tiden kommenterar mig med lilla gumman...?"
- Om det får för långt. Byt kontaktperson. "Jag tror inte vi kommer längre och därför ska jag koppla dig till en av mina duktiga kollegor"

Säg stopp och sätt gränser

- Det är ok att sätta gränser när du blir utsatt för personliga påhopp, personliga hot eller kraftiga svordomar eller könsord!
- Höj rösten utan att skrika. Var bestämd och mycket tydlig.
- Tala om att du inte accepterar detta beteende och att du gärna vill försöka hjälpa men att du då förväntar dig ett annat beteende. Om detta inte fungerar talar du att du nu tänker avsluta samtalet och att personen är välkommen att återkomma med ett annat beteende!

*Kill them
with Kindness*

Att leva värdegrunden



25 års erfarenhet...?



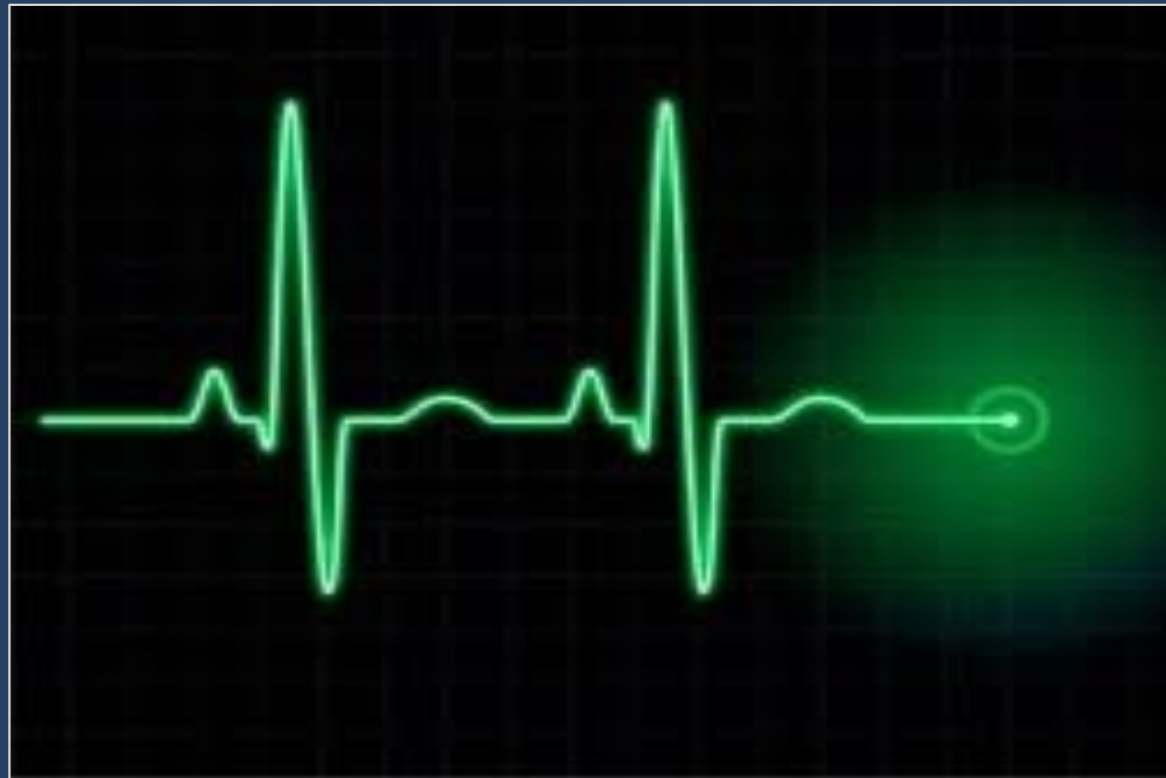
*Var det bättre förr
eller
var det du som var bättre förr?*



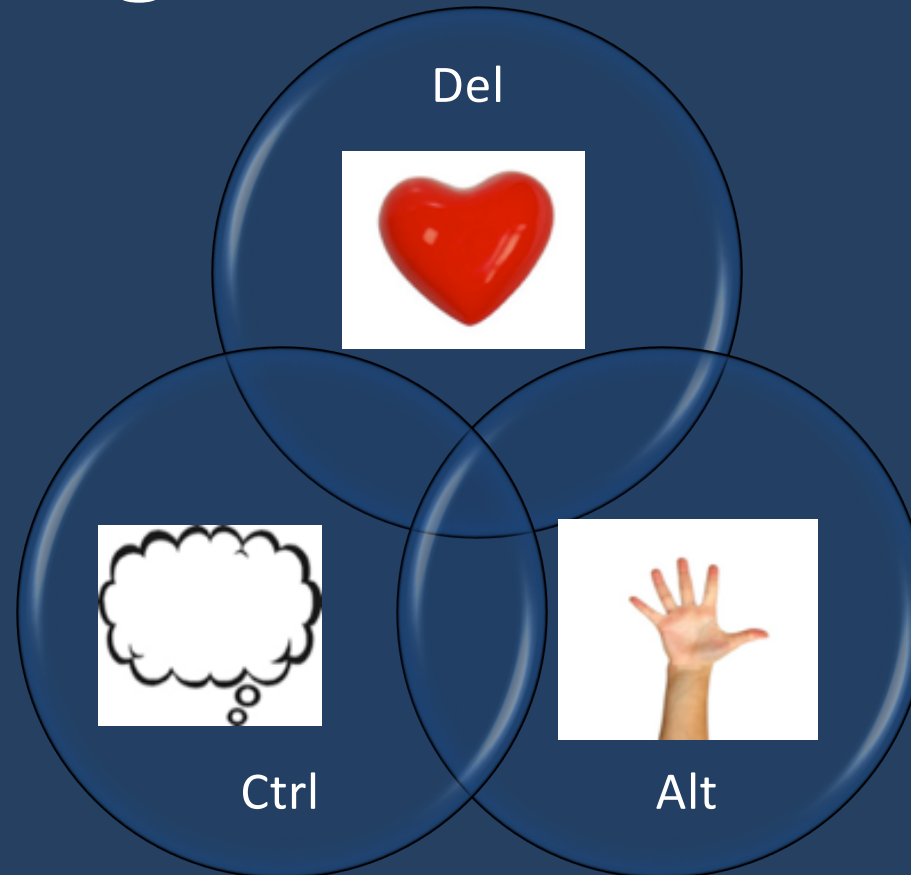
Energitjuvar – vilka är det?



Dagskurvan...



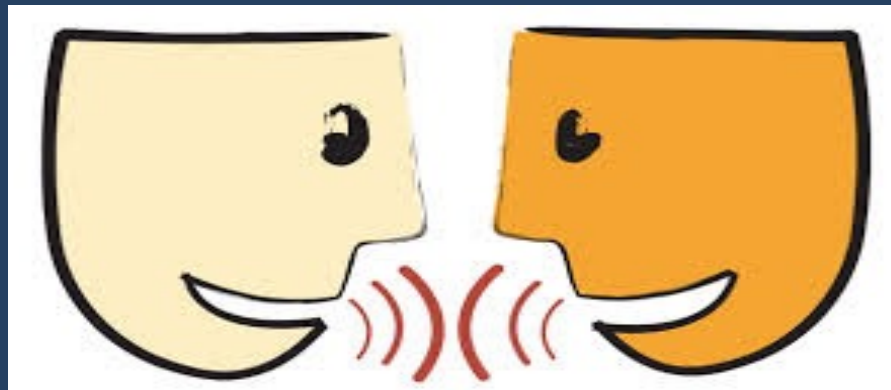
En mänsklig omstart – Ctrl+Alt+Del



Acceptans



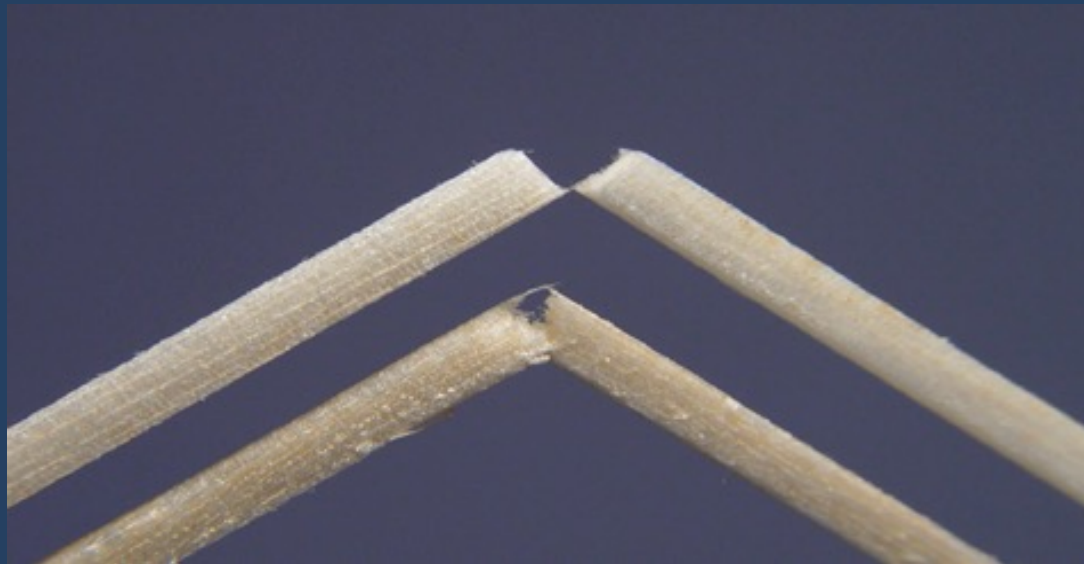
Prata av dig...



Gör något fysiskt...



Bryta mönster...



Förbered dig...



christer@isehag.se

Längtan och minnen...



Humor...



Musik...





www.isehag.se

Djupandning



www.isehag.se

Självklarheter blir aldrig
klart av sig självt!

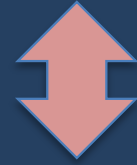


Hur har du haft det och
vad tar du med dig?



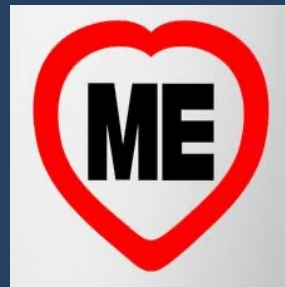
www.isehag.se

Förbättringar



Förändringar

Göra mindre



Göra mer

Mod & Vilja