

Utmanande kunder och besvärliga situationer!

Christer Isehag

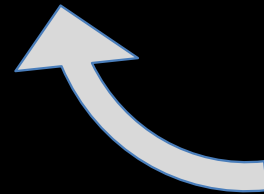
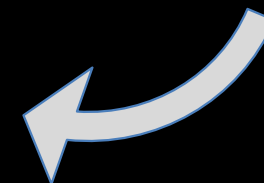
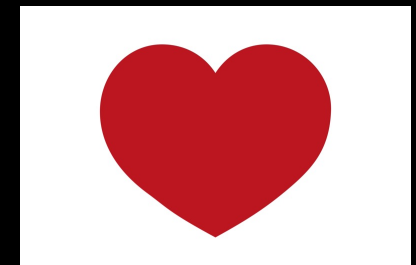
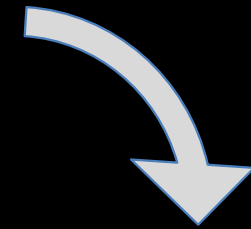
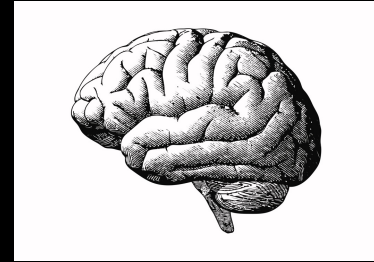
www.isehag.se

Vi ska prata om...

- Besvärliga kunder!
- Autopiloten!
- Reaktionstrappan!
- LIPA!
- Att läsa mellan raderna!
- Mördarfraser och vitaminfraser!
- Olika kunder kräver olika bemötande!



Autopiloten



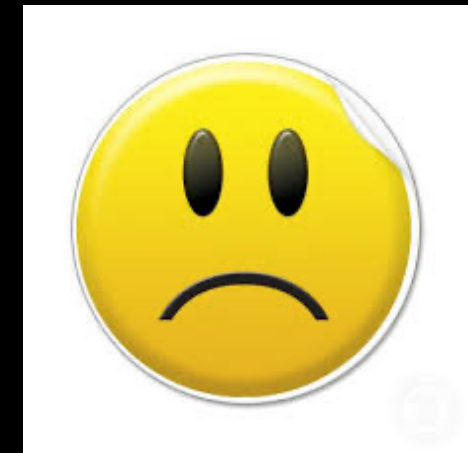
Våra mönster

- 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!





Din attityd



- Glad
- Positiv
- Energisk
- Ser lösningar
- Säger snälla saker

- Sur
- Negativ
- Trött
- Ser problem
- Säger elaka saker

En besvärlig kund?

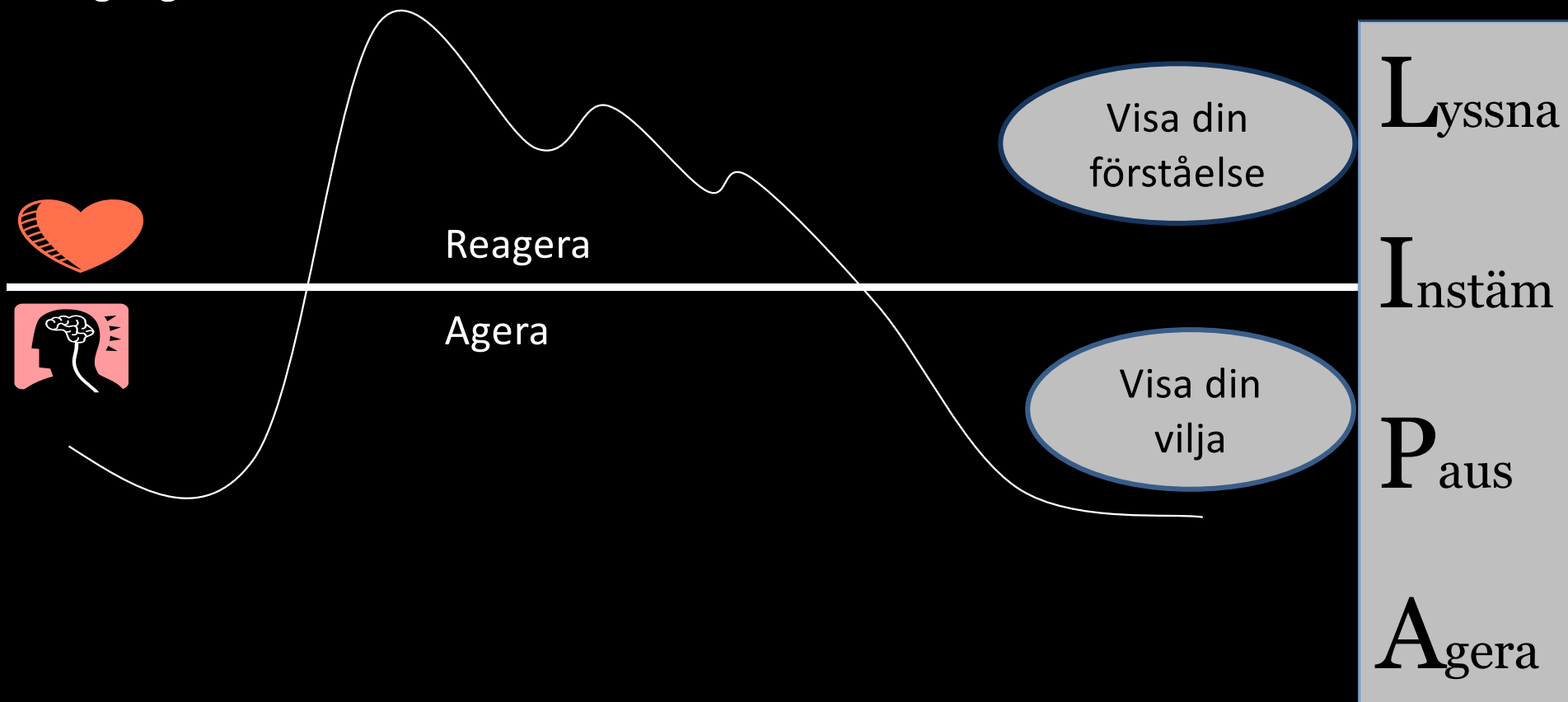
 Härskare Arga Offerkoftan Petimetern Hotare Min lösning Bästa gubben För snälla Olika synsätt Yxan i Ryggen Misstänksamma Nedlåtande Besviken Facebookgruppen

Nöjd kund är "skit"!

Kund	Berättar om dig?	Rekommenderar dig?	Köper igen?
Wow	För alla	Aktivt	Absolut
Nöjd	Om någon frågar	Om någon frågar	Ja
Likgiltig	Troligen inte	Troligen inte	Kanske
Missnöjd	Nej. Men för 10 andra	Nej	Nej
Väldigt missnöjd	Ja, och för 25 andra	Nej	Aldrig i livet

Alltid
Aldrig
Jämt
Varenda gång

Reaktionstrappan

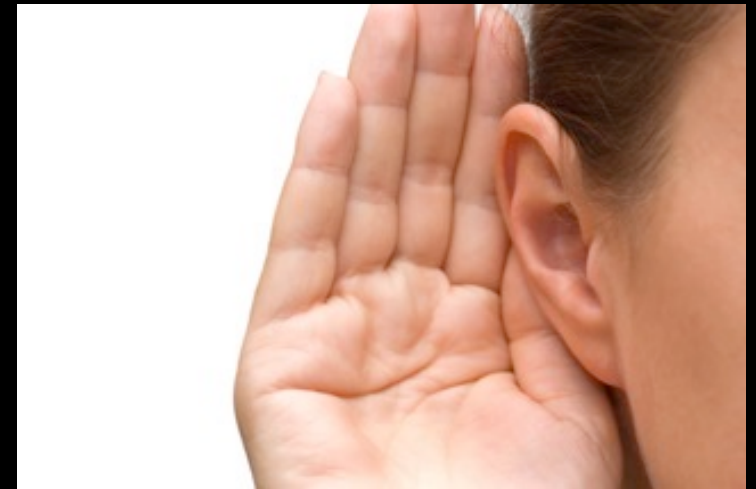


Kroppens reaktioner

- Om människor inte beter sig "normalt" blir vi stressade
- Vår sociala förmåga påverkas av stressen
- Vi blir dåliga lyssnare
- Vi kan lova för mycket för att snabbt bli av med samtalet
- Vi kan själva gå i försvar
- Tips
 - Var observant på ditt eget beteende
 - Använd kollegorna som stöd och bollplank
 - Distansera dig, andas och lugna ned dig

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.



Det finns en människa bakom kundmasken!



www.isehag.se

Generella tips

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

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



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



De arga och upprörda

- Låt de prata till punkt
- LIPA
- Visa förståelse
- Bekräfta kundens känsla
 - Jag förstår att du är arg, förbannad, ledsen
- 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 fladdriga...

- Påkalla uppmärksamheten genom att använda namnet...
 - 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

- Ducka 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 inte fungerar lämnar du över till en kollega!
 - "Jag tror inte vi kommer längre och därför ska jag koppla dig till en av mina duktiga kollegor"

Besvikna

- Visa förståelse för människan!
- Ställ frågor kring vad som hänt!
- Låt personen prata av sig ordentligt!
- LIPA!
- Sammanfatta!
- Var tydlig med vad du kan och får göra!

Säg stopp och sätt gränser

- Sätt ned foten när du blir utsatt för personliga påhopp, personliga hot eller kraftiga svordomar eller könsord!
- Höj rösten utan att skrika
- Var bestämd och mycket tydlig
- Ge först en varning att du inte accepterar beteendet
- Om de fortsätter avslutar du på ett professionellt sätt

Fem små tips

- Det finns en människa bakom kundmasken!
- Var observant på ditt eget beteende!
- LIPA !
- Lyssna aktivt!
- Filtrera mördarfraser och gödsla med vitaminfraser!



SUCCESS IS NOWHERE



www.isehag.se