

Välkommen till
Kundservice i världsklass
Små saker som gör stor skillnad!

Christer Isehag

- Vad heter du?
- Hur länge har du arbetat här?
- Roligast?
- Din styrka inom kommunikation?



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



När har du fått dålig service?



När har du fått bra service?



Jag är skillnaden...



...för hur andra uppfattar oss!

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



Det finns en människa bakom kundmasken!



www.isehag.se

Vad är det din kund INTE får av dig en dålig dag jämfört med en bra dag?

Hur tror du att dina kollegor märker din dåliga dag och hur påverkar det dem?



Lyssnarförmågan

- Globalt
 - Som fokuserat men lyssnar även efter vilken känsla som förmedlas. Ställa frågor för att få veta. "När du berättar upplever jag att... Hur stämmer det? Vad tror du? Vad tänker du?"
- Fokuserat/Yttre
 - Ställer följdfrågor för att veta mer. Sammanfattar för att säkerställa att det jag hört är vad som avses och menas
- Inre
 - Relaterar hela tiden till sig själva och egna erfarenheter och reflektioner. Konsekvens kan bli att du tar över samtalet
- Inget
 - Bryr sig inte, vill inte lyssna

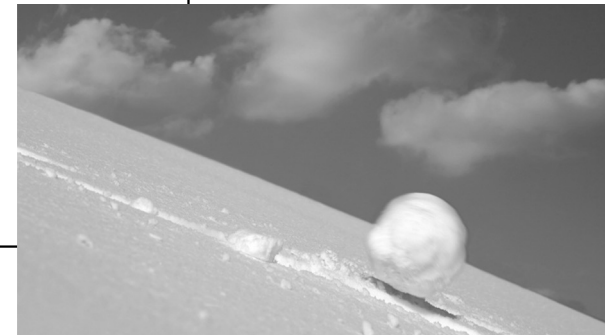


Mördarfraser...

- 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?

www.isehag.se



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



Dricks

- Namnet
- Beröring
- Humor
- Nivå
- Personlig hälsning



Tips för dricks!

- Hälsa Kunden "Hej Åsa, hur kan jag hjälpa dig?"
- Tacka Kunden.
- Guida kunden igenom våra system TWD.
- Ta namn på kunden och be kunden återkoppla till mig (namn) som person om jag håller i ett ärende, men det går naturligtvis bra med mina kollegor.
- Om någon leverans gått fel så Tacka kunden för informationen och att vi ska naturligtvis försöka rätta till leveransen redan under dagen.
- Ge kunden Ärendenummer att använda.
- Avsluta samtalen med namn och en bra hälsningsfras. T.ex. "Tack Åsa för din beställning, ha en fortsatt trevlig dag".



Tips för dricks!

- Vi är här för dig
- Tack för att du ringde och informerade ex felavställningar, få fel vara mm
- Vi löser det
- Hjälpa privatpersoner så långt vi kan
- Tacka för hjälpen internt
- Tydliga i kommunikationen med apoteken
- Ha en bra dag!
- Hej Eva, vad kan jag hjälpa dig med?
- Eva, jag heter Anna, ring tillbaka till mig om du har mer frågor om ärendet.
- Känna av samtalet, humor och glimten vid rätt tillfälle.
- Sträck på dig och le när du pratar så sjunger positiviteten ur munnen.
- Använd din lenaste röst.

www.isehag.se



Tips för dricks!

- Vi är här för dig
- Tack för att du ringde och informerade ex felavställningar, få fel vara mm
- Vi löser det
- Hjälpa privatpersoner så långt vi kan
- Tacka för hjälpen internt
- Tydliga i kommunikationen med apoteken
- Ha en bra dag!
- Hej Eva, vad kan jag hjälpa dig med?
- Eva, jag heter Anna, ring tillbaka till mig om du har mer frågor om ärendet.
- Känna av samtalet, humor och glimten vid rätt tillfälle.
- Sträck på dig och le när du pratar så sjunger positiviteten ur munnen.
- Använd din lenaste röst.

- Hälsa Kunden "Hej Åsa, hur kan jag hjälpa dig?"
- Tacka Kunden.
- Guida kunden igenom våra system TWD.
- Ta namn på kunden och be kunden återkoppla till mig (namn) som person om jag håller i ett ärende, men det går naturligtvis bra med mina kollegor.
- Om någon leverans gått fel så Tacka kunden för informationen och att vi ska naturligtvis försöka rätta till leveransen redan under dagen.
- Ge kunden Ärendenummer att använda.
- Avsluta samtalen med namn och en bra hälsningsfras. T.ex. "Tack Åsa för din beställning, ha en fortsatt trevlig dag".



Några små tankar!

- Tro inte på allt du tänker!
- Vad vill du andra ska känna när de möter dig?
- Jag är skillnaden mellan bra och dåligt och gör skillnad i hur andra ska uppfatta oss!
- Ett bra bemötande kan rädda dålig kunskap men bra kunskap kan inte ersätta ett dåligt bemötande!
- Varje möte räknas!
- Filtrera mördarfraser och använd fler vitaminfraser!
- Var aktsam på dina tankar!
- Fixa dricksen!
- Bli din egen stjärna!



Energitjuvar – vilka är det?

- Kollega
- Kund
- Negativ
- Sucken
- Aggressiv
- Väder
- Trafiken
- Mörker
- 48 000 mail
- SL
- Stökigt skrivbord
- Familjen

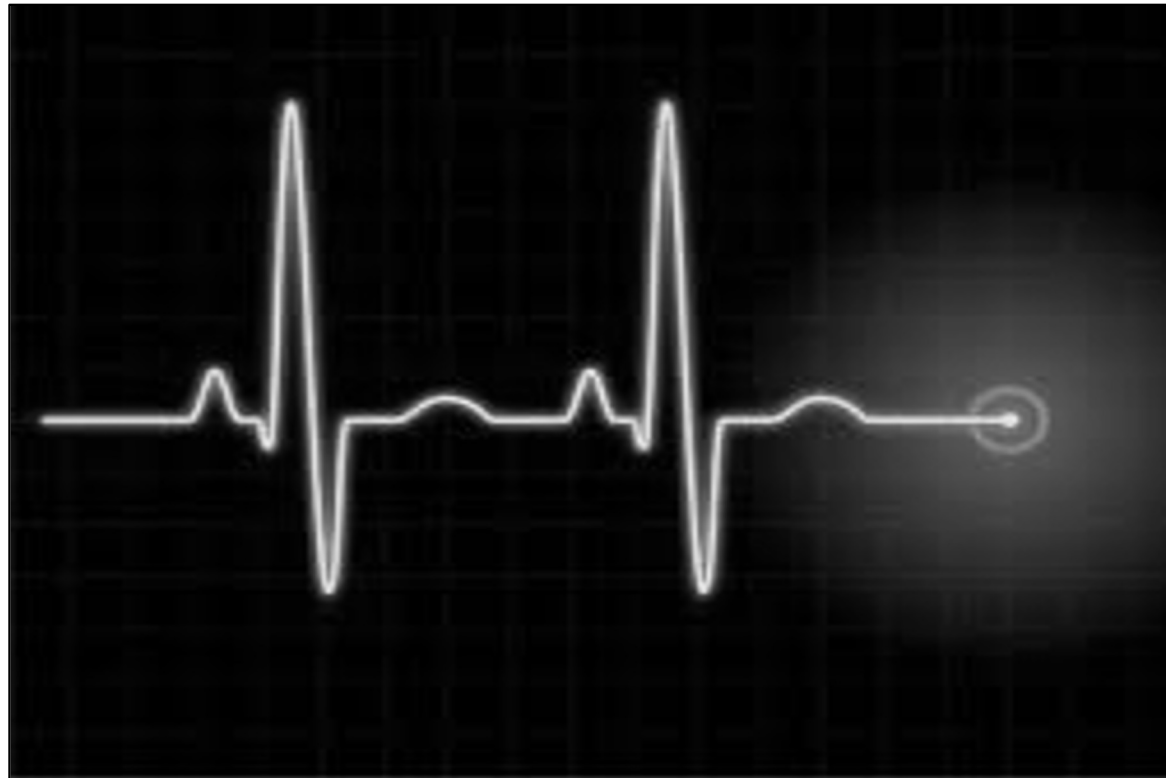


Några små tankar!

- Tro inte på allt du tänker!
- Vad vill du andra ska känna när de möter dig?
- Jag är skillnaden mellan bra och dåligt och gör skillnad i hur andra ska uppfatta oss!
- Ett bra bemötande kan rädda dålig kunskap men bra kunskap kan inte ersätta ett dåligt bemötande!
- Varje möte räknas!
- Filtrera mördarfraser och använd fler vitaminfraser!
- Var aktsam på dina tankar!
- Fixa dricksen!
- Bli din egen stjärna!

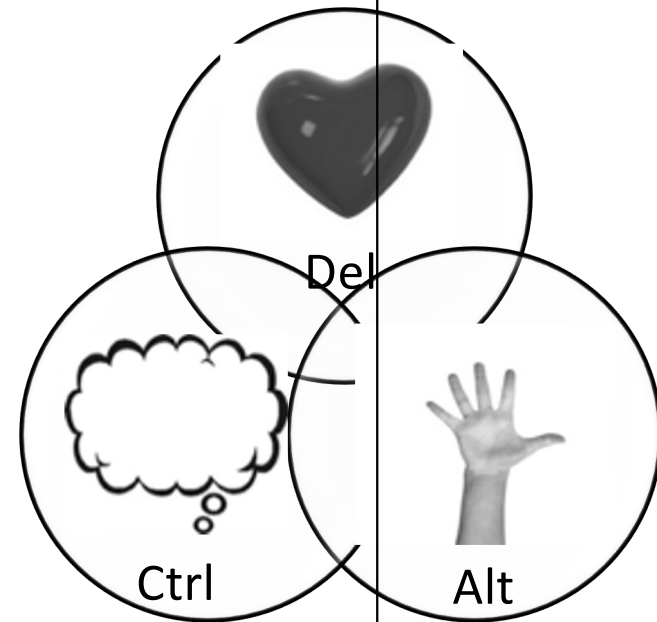


Dagskurvan...



En mänsklig omstart – Ctrl+Alt+Del

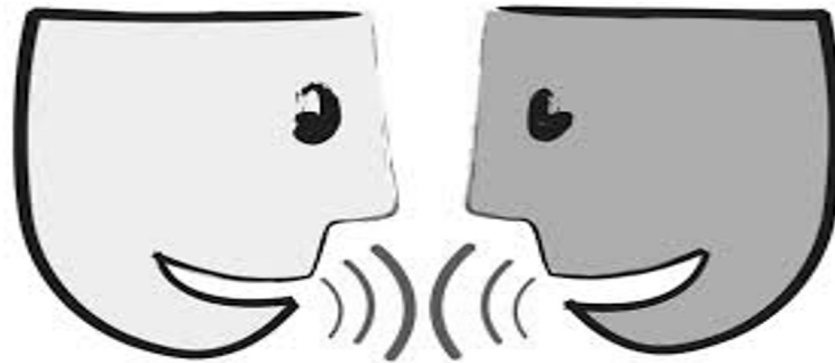
- Musik
- Natur
- Citat
- Foto
- Tisdagsgott
- Lyft upp något kul
- Räkna ned eller upp
- Procedurer/Rutiner
- Gnällkvarten



Acceptans



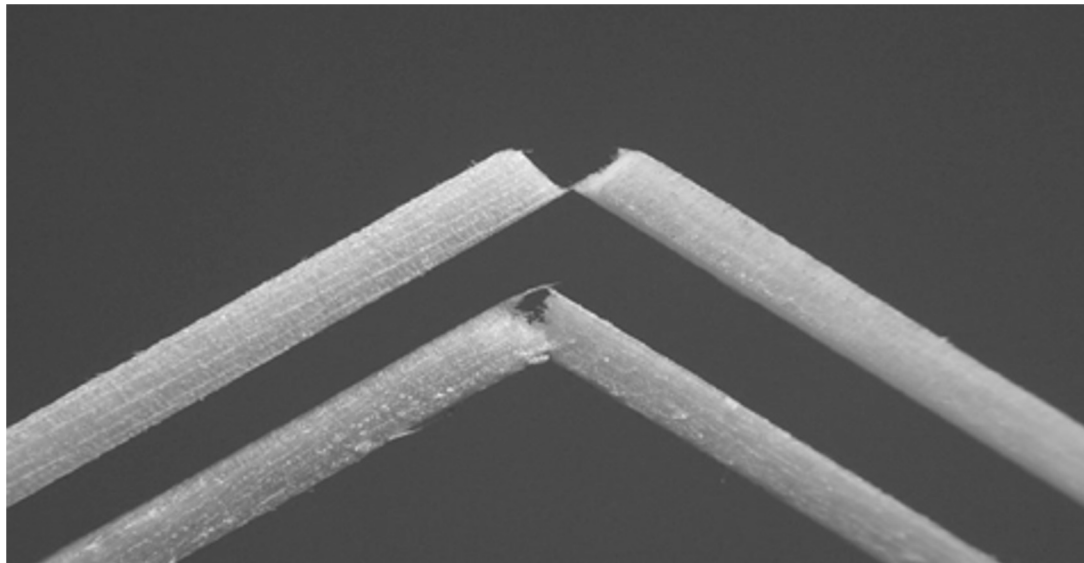
Prata av dig...



Gör något fysiskt...



Bryta mönster...



Förbered dig...



christer@isehag.se

Längtan och minnen...



Humor...



Musik...





www.nalleriet.se

www.isehag.se

Djupandning



www.isehag.se

Gnällkvarten



För att stötta varandra

- Se och hälsa på varandra
- Prata av dig med kollegan
- Låt kollegan prata av sig
- Fråga andra hur de mår
- Ge din hjälp till de som behöver
- Lyft upp goa kunder på våra möten

