

Service i mästarklass!

Små saker som gör stor skillnad!

Christer Isehag

www.isehag.se

Vi ska prata om...

- Intryck och avtryck!
- Service!
- Kommunikation!
- Utmanande situationer!



Let's Talk
About It!

Christer Isehag



Vi skapar intryck...



...och lämnar avtryck!

Vi skapar intryck...

Utstrålning

Karisma

Energi

...och lämnar avtryck!

Kläder

Utseende

Dialekt

Rösten

Lukt

Ki

Hållning

Tonfall

Revir

Ögon

Ansikts-
uttryck

Leende

"Tatueringar"

Etnicitet

Bedöma
Döma
Fördöma



Tro inte på allt du tänker!



För du vet inte vad du inte vet...

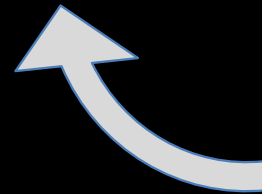
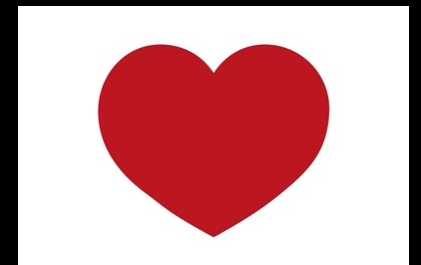
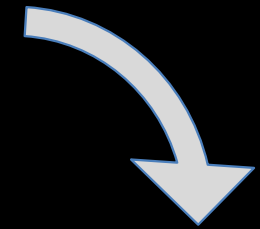
Intrycket är en känsla...

- Som skapas genom vårt sätt att agera!
- Där mottagaren alltid har tolkningsföreträde!

- Vilken känsla vill du ge dina kunder?
- Vilken känsla vill du ge dina kollegor när du kommer in på morgonen?
- Vilken känsla vill du ge dina vänner/familj när du möter dem?



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!

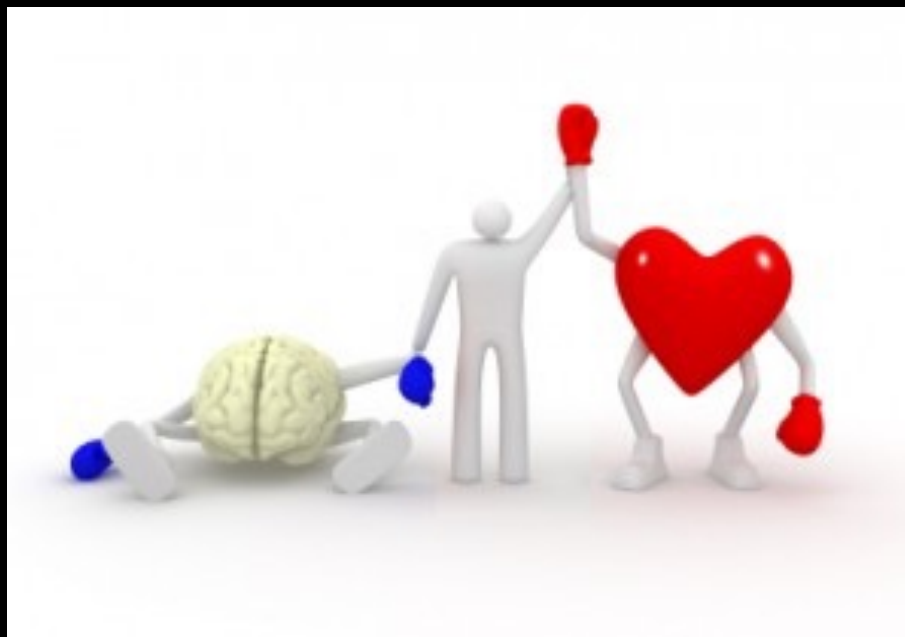


Jag är skillnaden...



...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

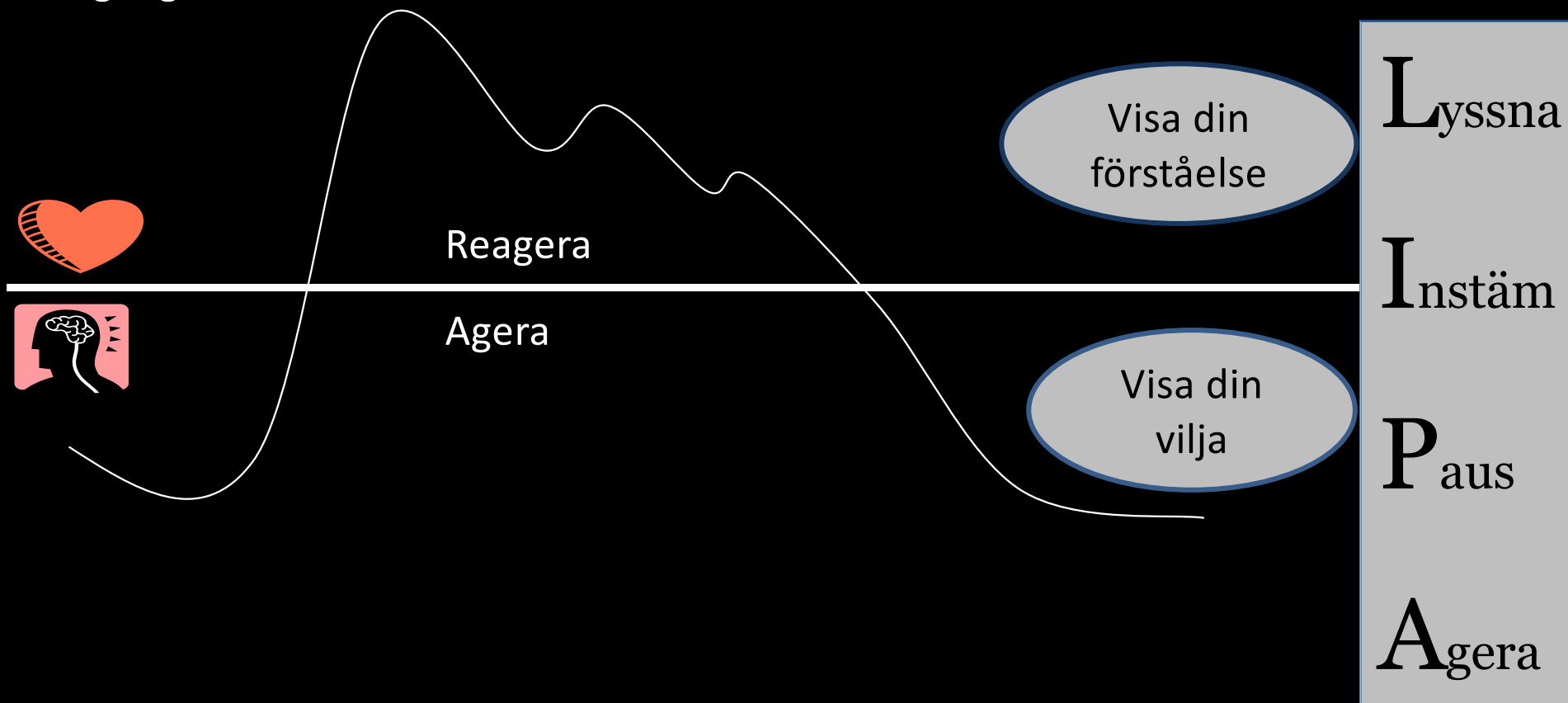
Vad är det din kund INTE får
av dig en dålig dag jämfört
med en bra dag?

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



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 gå i försvar
- Tips:
 - Distansera dig, andas och lugna ned dig
 - Var observant på ditt eget beteende
 - Använd kollegorna som stöd och bollplank

Konkret
fråga

Svaret

Accept

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!

*Kill them
with Kindness*

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



Fem små tips

- Vi skapar intryck och lämnar avtryck!
- Tro inte på allt du tänker!
- Håll koll på din autopilot!
- Ett bra bemötande kan rädda dålig kunskap men bra kunskap kan inte ersätta ett dåligt bemötande!
- Andas och LIPA!



SERVICE IS NOWHERE



www.isehag.se