

Klagomålshantering med lätthet!

Små saker som gör stor skillnad!

Christer Isehag

www.isehag.se

Vi ska prata om...

- ☐ Utmanande kundsituationer!
- ☐ Autopiloten!
- ☐ LIPA!
- ☐ Fraser!
- ☐ Ctrl+Alt+Del!



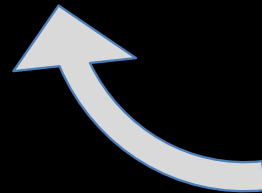
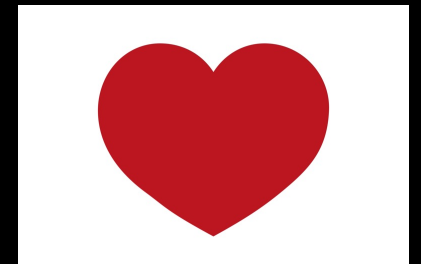
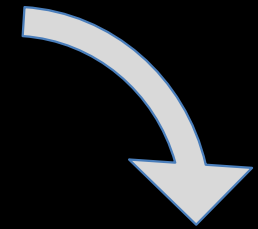
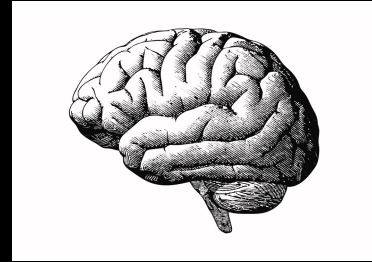
Christer Isehag



www.isehag.se

Kunder	Berättar vidare	Rekommenderar dig	Köper igen
WOW	För alla!	Aktivt!	Absolut!
Nöjda	Om någon frågar	Om någon frågar	Ja
Missnöjda	Berättar för 10 andra (inte för dig)	Nej	Nej
Mycket missnöjda ☹☹☹☹	Berättar för dig OCH för 25 andra	Beror på...	Beror på...

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!



Alla vill...

☐ Se mig

☐ Hör mig

☐ Förstå mig

☐ Bekräfta mig



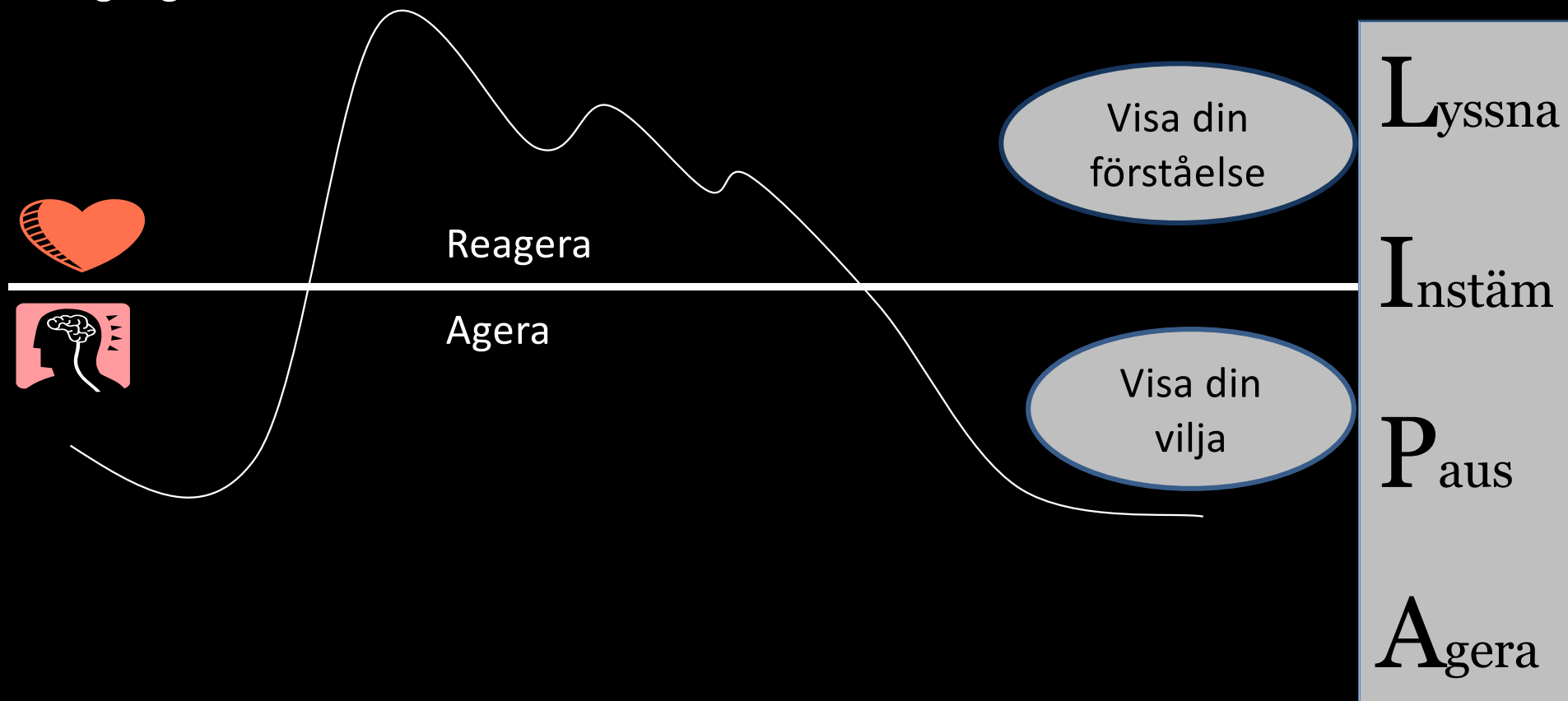
Det finns en människa bakom kundmasken!



www.isehag.se

Alltid
Aldrig
Jämt
Varenda gång

Reaktionstrappan



Kroppens reaktioner

- ☐ Om människor inte beter sig "normalt" blir vi stressade
- ☐ Vår sociala förmåga påverkas av stressen
- ☐ Vi kan gå i försvar
- ☐ Vår lyssnar förmåga försämras
- ☐ Var observant på ditt eget beteende (Autopiloten)
- ☐ Tips:
 - ☐ Distansera dig, andas och lugna ned dig
 - ☐ Använd kollegorna som stöd och bollplank

Vad var hon arg på?

- ☐ Dubbelsändning
- ☐ Fel jämt å jämt å jämt
- ☐ Less på det här
- ☐ Störningar överallt
- ☐ Betalt ska ni ha
- ☐ Skit
- ☐ Dyrare
- ☐ Sämre och sämre
- ☐ Ingen kvalitet
- ☐ Inte höra på TV
- ☐ Inte se tvåan
- ☐ Inte lyssna på radion
- ☐ Djävla felen
- ☐ Höjda avgifter i ett kör
- ☐ Nymodigheter
- ☐ Internethelvetet
- ☐ SMS-skiten
- ☐ Tekniken hit och dit
- ☐ Förbannad

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

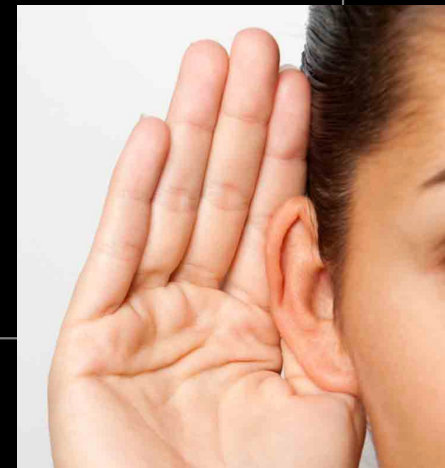
- ☐ Ställer följdfrågor för att veta mer. Sammanfattar för att säkerställa att det jag hört är vad som avses och menas

☐ 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?



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
- ☐ Jag förstår att du är orolig
- ☐ Det kommer att ordna sig ska du se
- ☐ Är det något mer jag kan göra
- ☐ Har jag varit tydlig så du förstår vad jag menar
- ☐ Återkom gärna om du har fler frågor



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...

*Kill them
with Kindness*

Arga, upprörda, frustrerade och sterssade!

- ☐ 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.

De som inte lyssnar...

- ☐ 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?

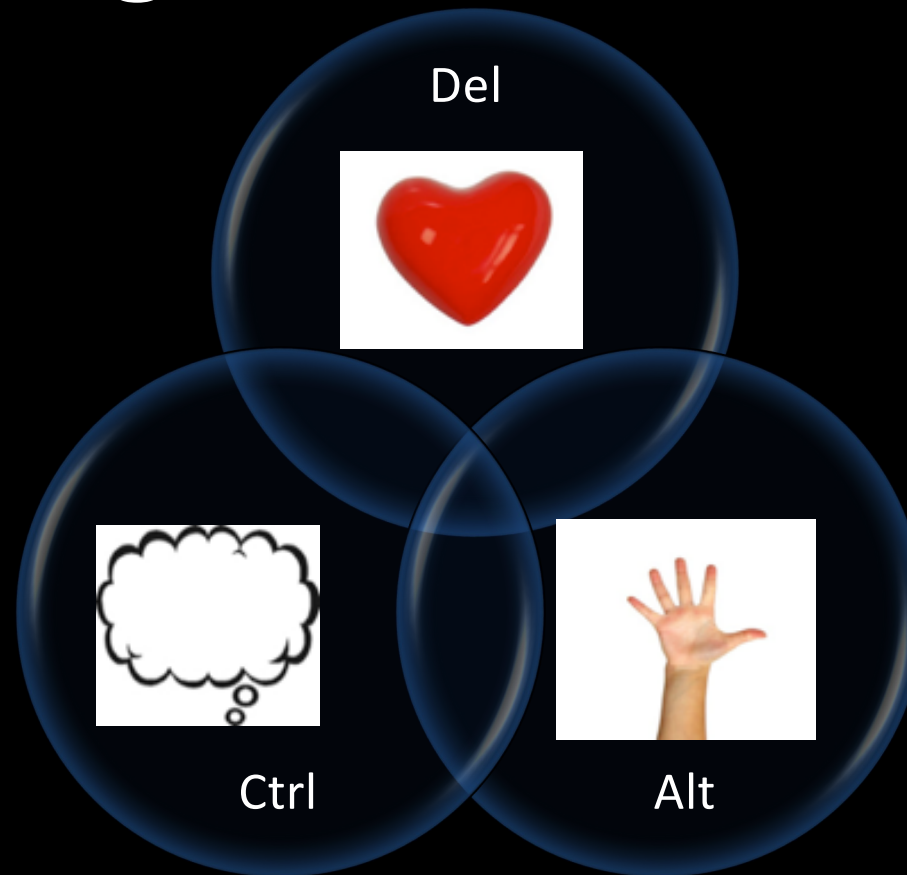
De som hotar...

- ☐ 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.

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!

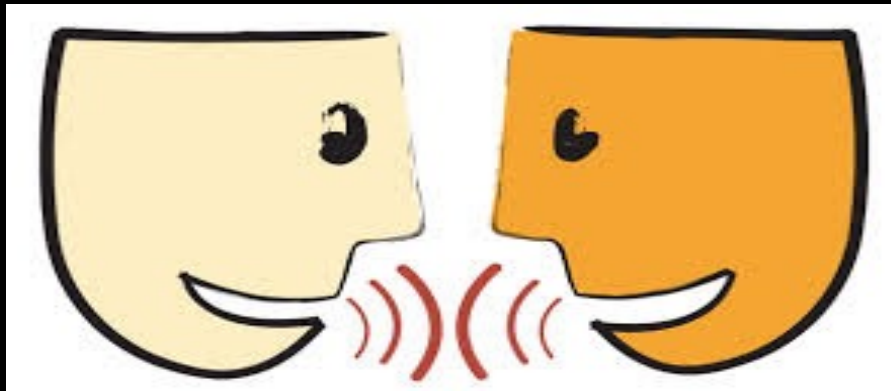
En mänsklig omstart – Ctrl+Alt+Del



Acceptans



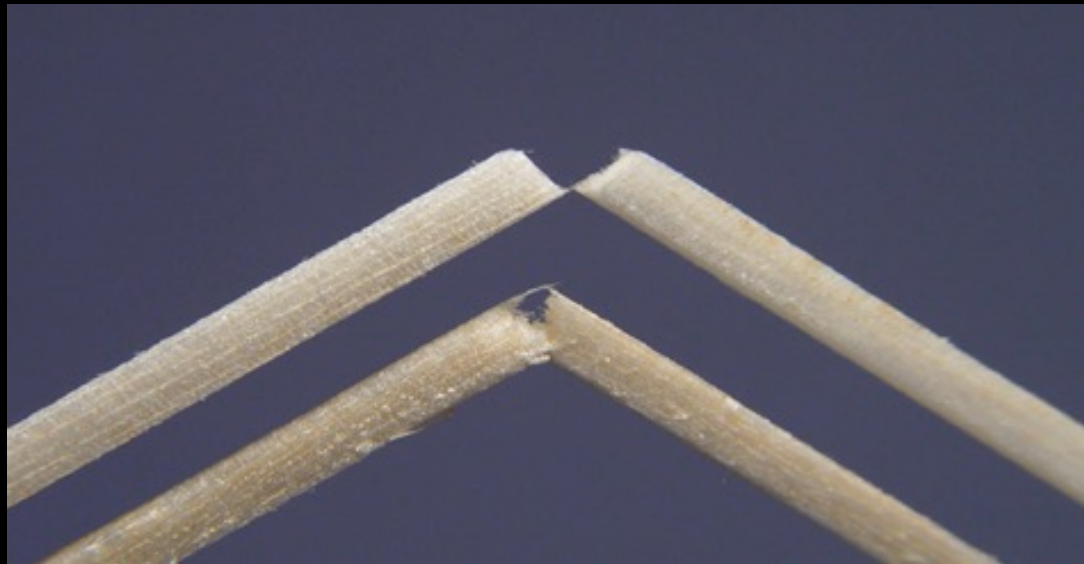
Prata av dig...



Gör något fysiskt...



Bryta mönster...



Förbered dig...



christer@isehag.se

Längtan och minnen...



Humor...



Musik...





www.isehag.se

Djupandning



www.isehag.se

Fem små tips

- ☐ Håll koll på din autopilot!
- ☐ LIPA!
- ☐ Filtrera mördarfraser och använd vitaminfraser!
- ☐ Ju mer du lyssnar klart ju mer får du veta!
- ☐ Om något inte fungerar – gör något nytt!



ISEHAG INSPIRATION

Christer Isehag

ANMÄL DIG HÄR TILL
NÄSTA GRATISWEBINAR!



www.isehag.se

Gratis Webinar

Konsten att leda sig själv med rätt frågor!

Webbinariet går igenom följande!

Att livet går upp och livet går ned med jämna mellanrum är ett faktum som vi alla känner till. Ibland är vi också vår värsta fiende som stjälper och sätter krokben för oss själva.

Är det bara som det är eller skulle vi kunna påverka det som sker ibland?

Det alla människor skulle behöva ibland är en alldeles egen coach. Någon som får oss på andra tankar när vi sätter i gång att älta. Någon som knuffar oss i rätt riktning då vi är lite ur kurs. Någon som peppar oss när livet känns tungt. Någon som kan ta bort "regnhosmig" molnet som hela tiden hänger ovanför huvudet och stör.

Under webinarer går vi igenom följande:

- ✓ När fastnar jag i mitt eget dåliga mönster?
- ✓ När är jag min värsta fiende?
- ✓ Vad sker i mig då?
- ✓ Hur bryter jag mina gamla tankebanor?
- ✓ Hur pratar jag med mig själv för att ändra kurs?
- ✓ **Låter det intressant? Häng med på 45 minuters inspiration, tankar, reflektioner och konkreta verktyg!**



Christer Isehag
Inspiratör

mån, 7 nov 2022, 9:30 fm



Amsterdam, Berlin, Bern, Rome, Stockholm, Vien...•••

[Ändra till annan tidszon](#)

Ange förnamn...



*

Ange efternamn...



*

Skriv in epostadress...



*

☐ Yes, I agree to the GDPR terms and conditions *



☐ Yes, I would like to receive future communications *

Registrera



Din information kommer att skickas vidare till organisatören, som kan komma att kontakta dig gällande detta event eller deras tjänster

*Alla människor du möter kan
lära dig någonting.
Antingen hur du själv vill vara
eller hur du absolut inte vill vara!*

