

# Utmanande kundsituationer!

*Små saker som gör stor skillnad!*

Christer Isehag

# Vi ska prata om...

- Svåra situationer!
- När olika synsätt krockar!
- Autopiloten!
- Lyssna för att förstå!
- Kunna säga nej!
- Hur vi stöttar varandra!
- Att inte ta det personligt!



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



# Christer Isehag

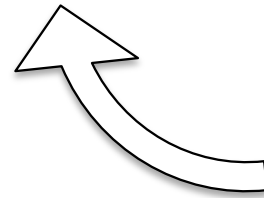
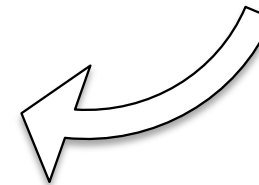
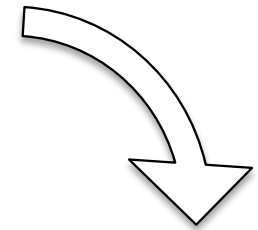
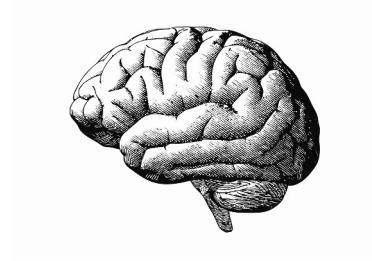


LULEÅ KOMMUN



[www.isehag.se](http://www.isehag.se)

# 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!



# Våra referensramar!



[www.isehag.se](http://www.isehag.se)

Behandla andra som ...  
de vill bli behandlade!



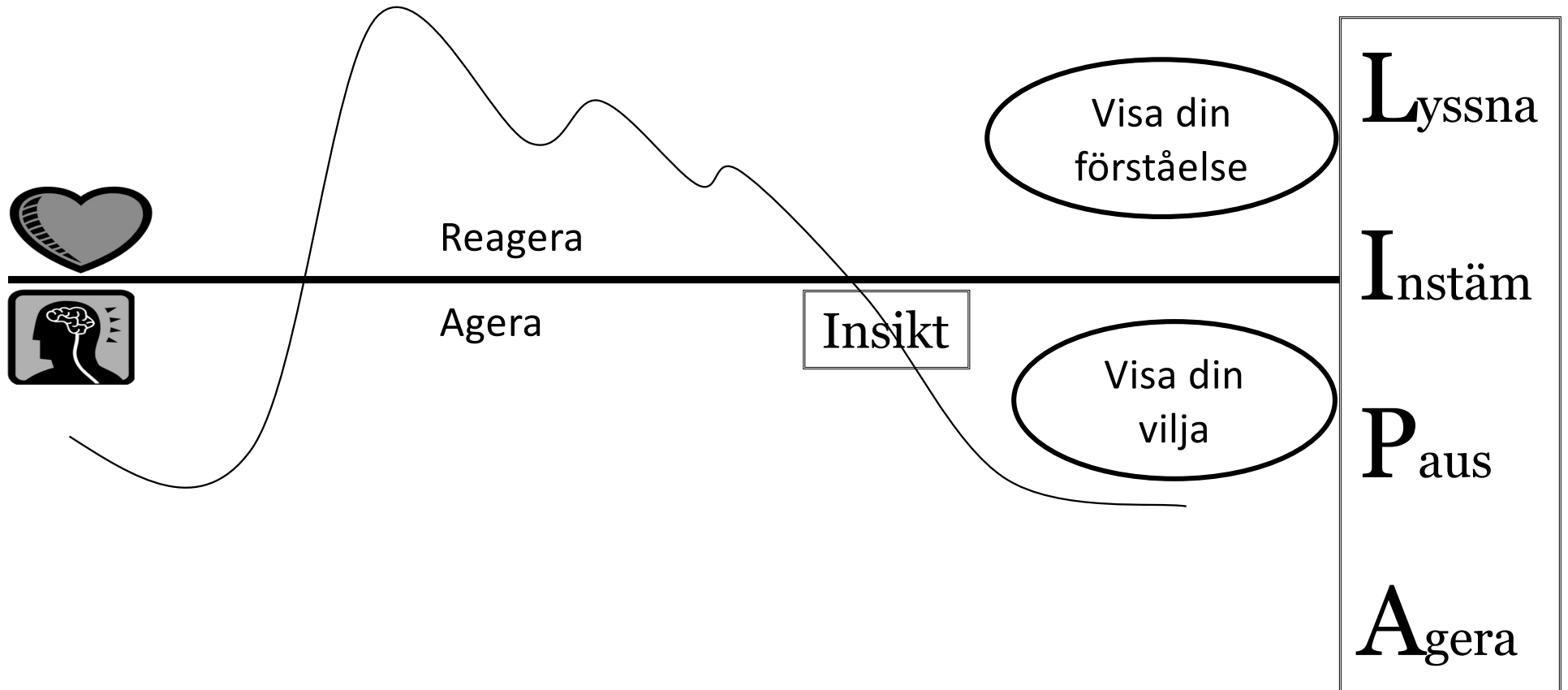


Jag vann diskussionen  
men  
förlorade relationen



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

# 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

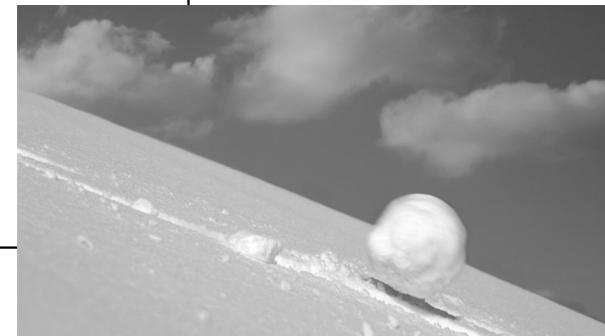


# Mördarfraser...

- 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](http://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





# 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

- 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 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!