

Besvärliga ”kunder”!

Små saker som gör stor skillnad!

Christer Isehag

www.isehag.se

Vi ska prata om...

- Besvärliga situationer!
- Våra egna reaktioner!
- Olika synsätt som krockar!
- Hur förväntansnivån påverkar oss!
- Reaktionstrappan!
- LIPA!
- Konsten att lyssna för att verkligen förstå!
- Fraser som stjälper och som hjälper!



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



Christer Isehag



Vad är ett besvärligt möte?



Våra referensramar!



www.isehag.se

Behandla andra som ...
de vill bli behandlade!



Jag vann diskussionen
men
förlorade relationen

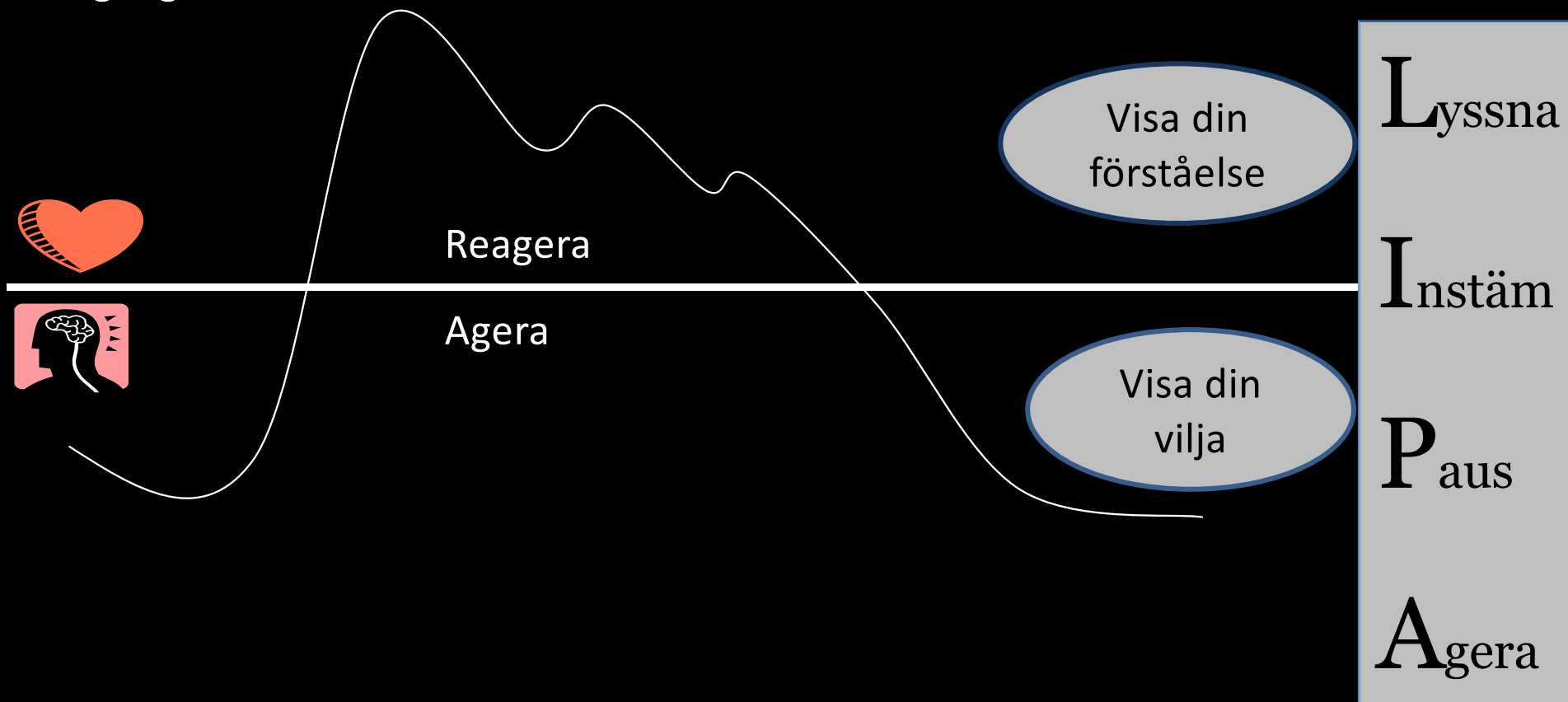


Män får lättare
förkylningar än kvinnor!



Alltid
Aldrig
Jämt
Varenda gång

Reaktionstrappan



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

Kroppens reaktioner

- Om människor inte beter sig "normalt" blir vi stressade
- Vår sociala förmåga påverkas av stressen
- Vår lyssnarförmåga försämras
- 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

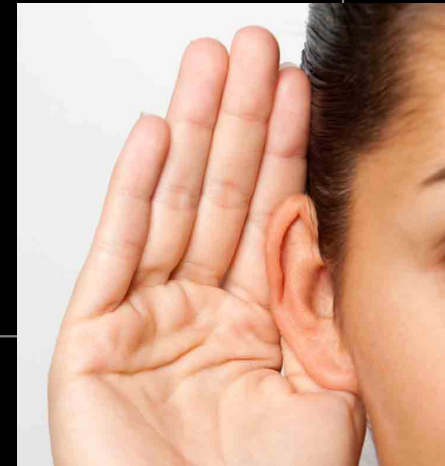
- Ställer följdfrågor för att veta mer. Sammanfattar för att säkerställa att det jag hört är vad som avses och menas

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?



Alltid
Aldrig
Jämt
Varenda gång



Mördarfraser

- Vilka av mördarfraserna använder du själv i vardagen?
- Vilka fackuttryck använder ni i vardagen som kunderna kan uppfatta som en mördarfras?
- Skriv ned mellan 5 och 10 exempel på dessa!



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



Kommunikation

Hur jag säger!
70-90%



Vad jag säger!
70-90%

Oavsett vad du säger, hur du säger så är resultatet alltid vad mottagaren känner!

Det spelar ingen roll vad eller hur jag säger det
jag säger...

...Resultatet kommer alltid vara vad du känner!



Generella tips

- Bekräfta människan
- Linda "inte" in...
- 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"...

*Kill them
with Kindness*

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!

Fem små tips

- Jag har rätt och det har du med!
- Dina varningssignaler innan du blir arg!
- LIPA
- Ju mer du lyssnar – ju mer får du veta!
- Filtrera mördarfraser och gödsla med vitaminfraser



Hur har du haft det och
vad tar du med dig?



www.isehag.se

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

