

# Snart dags för utbildningen i Besvärliga kunder!

Förbered dig med papper, penna och se till att få sitta i fred.  
Ha också kameran på under hela utbildningen.  
Vi kör igång kl 0800.

# Vi ska prata om...

- Besvärlig kund – vad är det?
- Mina egna reaktioner!
- Fraser som hjälper och fraser som stjälper!
- Konsten att lyssna och förstå!
- Reaktionstrappan!
- LIPA!



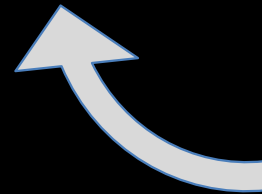
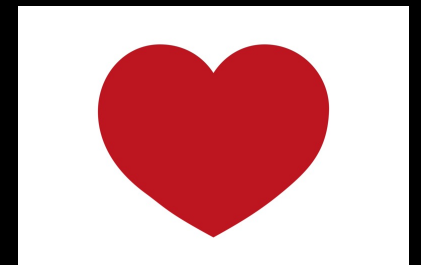
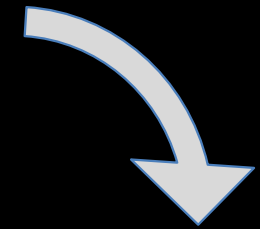
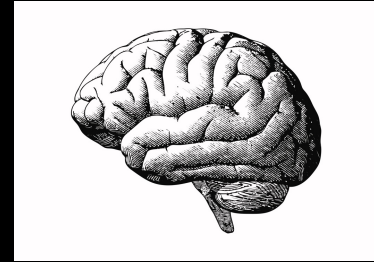
- Vad heter du?
- Din roll?
- Hur länge har du arbetat här?
- Var sitter du?



# Christer Isehag



# Autopiloten



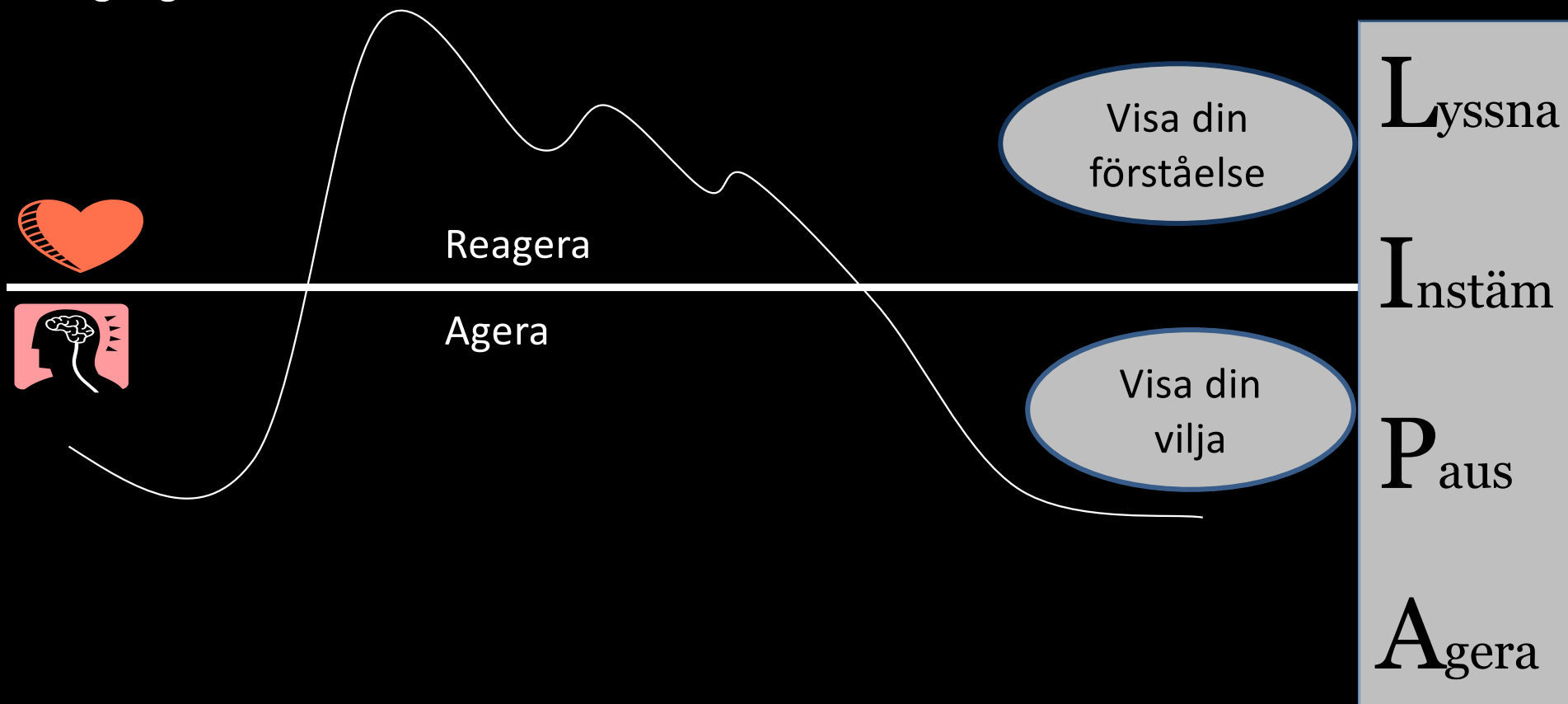
# Våra mönster

- 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!



Alltid  
Aldrig  
Jämt  
Varenda gång

# Reaktionstrappan



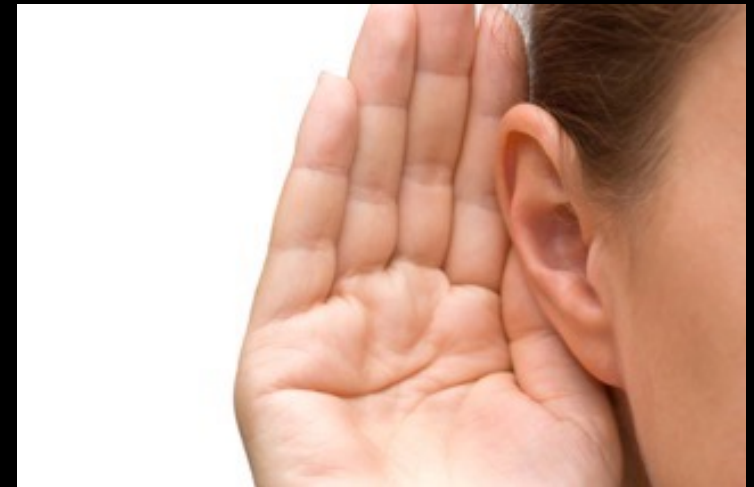
# Kroppens reaktioner

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



# Att vara lyhörd

- ❑ Globalt
  - ❑ Du lyssnar fokuserat men väger även in den känslan du får och vad du upplever att den andre säger. Du kan ställa frågor kring hur du upplever att berättaren känner och vilket det verkliga budskapet är
- ❑ Fokuserat
  - ❑ Du bekräftar berättaren och ställer följdfrågor för att få veta mer. Du upprepar och sammanfattar för att verkligen visa att du har lyssnat fokuserat.
- ❑ Inre
  - ❑ Du relaterar till dig själv och dina erfarenheter. Du drar paralleller med dig och tankarna har lätt att fladdra iväg.
- ❑ Inget
  - ❑ Dina tankar är någon helt annan stans – du kanske inte är intresserad eller vill lyssna.



# Att styra ett samtal

• Problemet/Frågan

Fråga för att förstå

Sammanfatta

• Lösningen/Svaret/Nästa steg

Var ärlig

Fokusera på lösningen

• Accept

Ge alternativ

Om nästa steg

Vi kommer inte längre!



# Mördarfraser...

## Privat

- Nej, så sa jag inte...
- Nu lyssnar du inte...
- Snälla du...
- Är du sur?
- Hur ofta ska jag behöva...

## Till våra kunder

- Inte mitt fel i alla fall...
- Om du lyssnar på vad jag säger...
- Om du hade ringt tidigare...
- Som jag nyss sa...
- Om du hade läst mailet...

## Kunderna

- Men jag har ju inte fått fakturan!
- Ska jag behöva betala ränta när jag inte har fått räkningen?
- Det här ju du tänka på när du äter middag med din familj...
- Vilket skit företag...
- Nu ska du göra följande...
- Så du menar att jag ska behöva flytta...
- Lilla gumman... (lilla gubben...?)
- Jag har ju jobbat med den här typen av frågor väldigt länge själv...



# Egen reflektion

- Vilka mördarfraser har du själv använt?
- Vilka fackuttryck kan du råka använda?



# 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



# Generella tips

- Bekräfta människan
- Var tydlig med vad du får/inte får, kan/inte kan etc
- Linda "inte" in...
- Ditt ansvar – mitt ansvar
- Gå inte för djupt i detaljer
- "Nu kommer vi inte längre"...

*Kill them  
with Kindness*

# Känslorna som svämmat över

- LIPA

- 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
  - Ursäkta, ursäkta eller använd namnet
  - Jag har förstått din situation och vill verkligen försöka hjälpa dig. För att kunna göra det behöver jag ställa lite frågor. Är det ok?

# Långpratarna

- Styr samtalet mot ett avslut;
  - Har du någon mer fråga innan vi avslutar?
  - Då fick du svar på det så har du någon sista fråga?
  - Är det något mer du undrar över är du alltid välkommen att höra av dig!

# Härskar/nedlåtande/hotar

- De vill få dig ur balans
- Visa att du inte reagerar och blir nervös
- Det hjälper inte om du kallar mig för "lilla gumman". Jag kan inte göra mer!
- Du får ringa aftonbladet det kommer inte ändra vårt beslut. Det är så här det ser ut.

# Säg stopp och sätt gränser

- Personliga påhopp, hot, könsord eller kraftiga svordomar!
- Höj rösten utan att skrika. Var bestämd och mycket tydlig.
- Först ett gult kort och sedan ett rött!
- Om du kallar mig... en gång till så måste jag avsluta det här samtalet!

# Fem små tips

- Du kan inte ändra andra men du kan ändra dig själv!
- Håll koll på din egen reaktionstrappa!
- LIPA!
- Filtrera mördarfraser och använd vitaminfraser!
- Ju mer du lyssnar klart ju mer får du veta

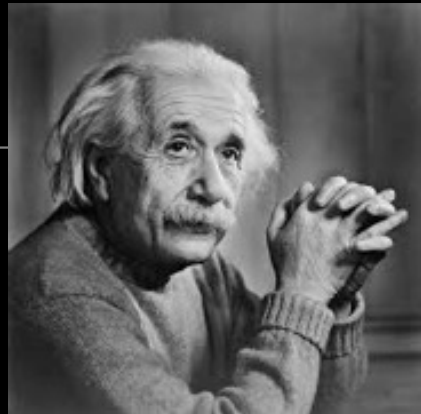


Hur har du haft det och  
vad tar du med dig?



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

Om du gör som du alltid har gjort men  
förväntar dig ett nytt resultat...  
...då är det första tecknet på att  
du är på väg att bli en idiot!



Albert Einstein