

Att ha ett professionellt bemötande!

Små saker som gör stor skillnad!

Christer Isehag

www.isehag.se

Christer Isehag



www.isehag.se

Vad är ett besvärligt möte?

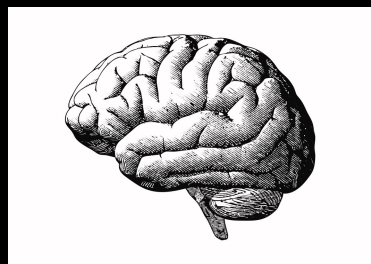
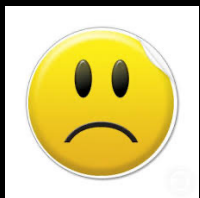
- ☐ Arga
- ☐ Ledsna
- ☐ Hotare
- ☐ Härskare
- ☐ Lyssnar inte
- ☐ Långpratare
- ☐ Anklagaren



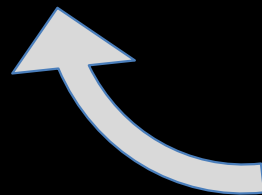
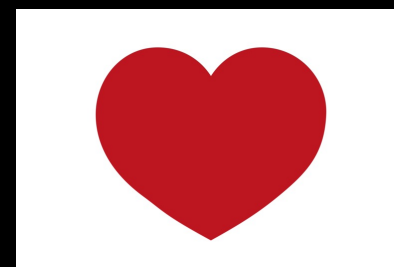
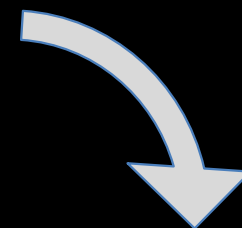
- ☐ Vad heter du?
- ☐ Var arbetar du?
- ☐ Din roll?
- ☐ Vad är en utmanande situation för dig?



Autopiloten

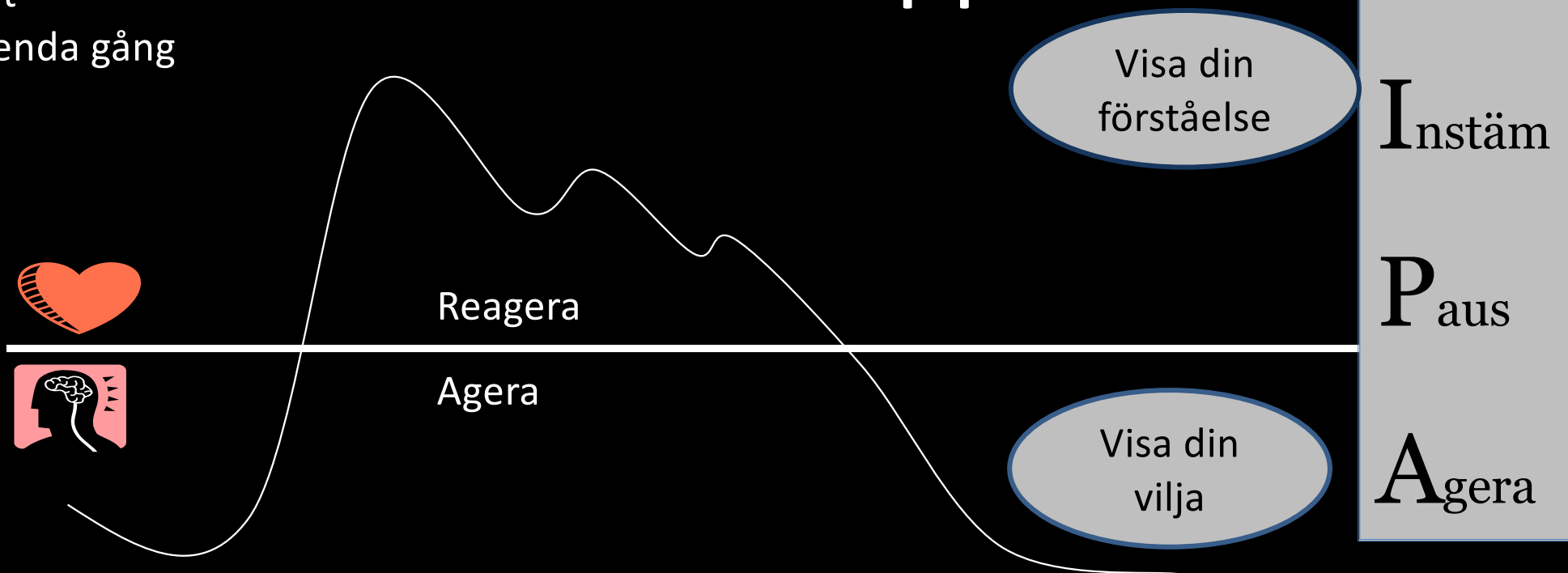


- ❑ Du tänker 60 000 tankar varje dag!
- ❑ 99% av dagens tankar är samma som gårdagens!
- ❑ Tanken kommer med 300 km/h



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

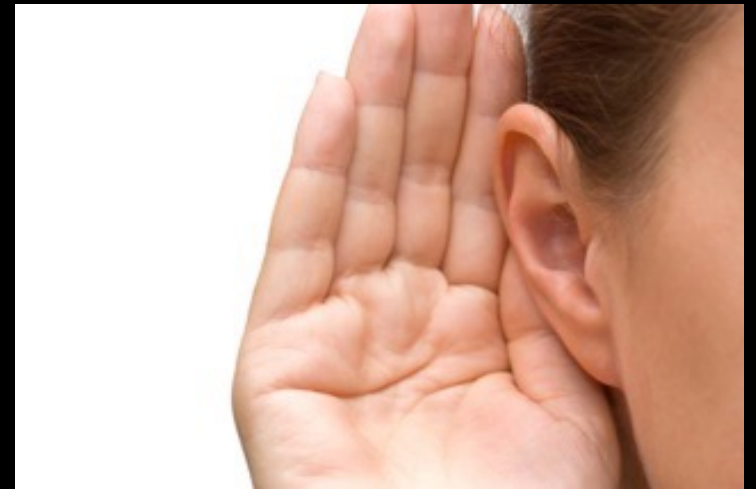
- ☐ Våga titta på dig själv och ditt eget beteende

- ☐ Tips:
 - ☐ Distansera dig, andas och lugna ned dig
 - ☐ Använd kollegorna som stöd och bollplank

Att vara lyhörd

☐ Yttre

☐ Inre



Generella tips

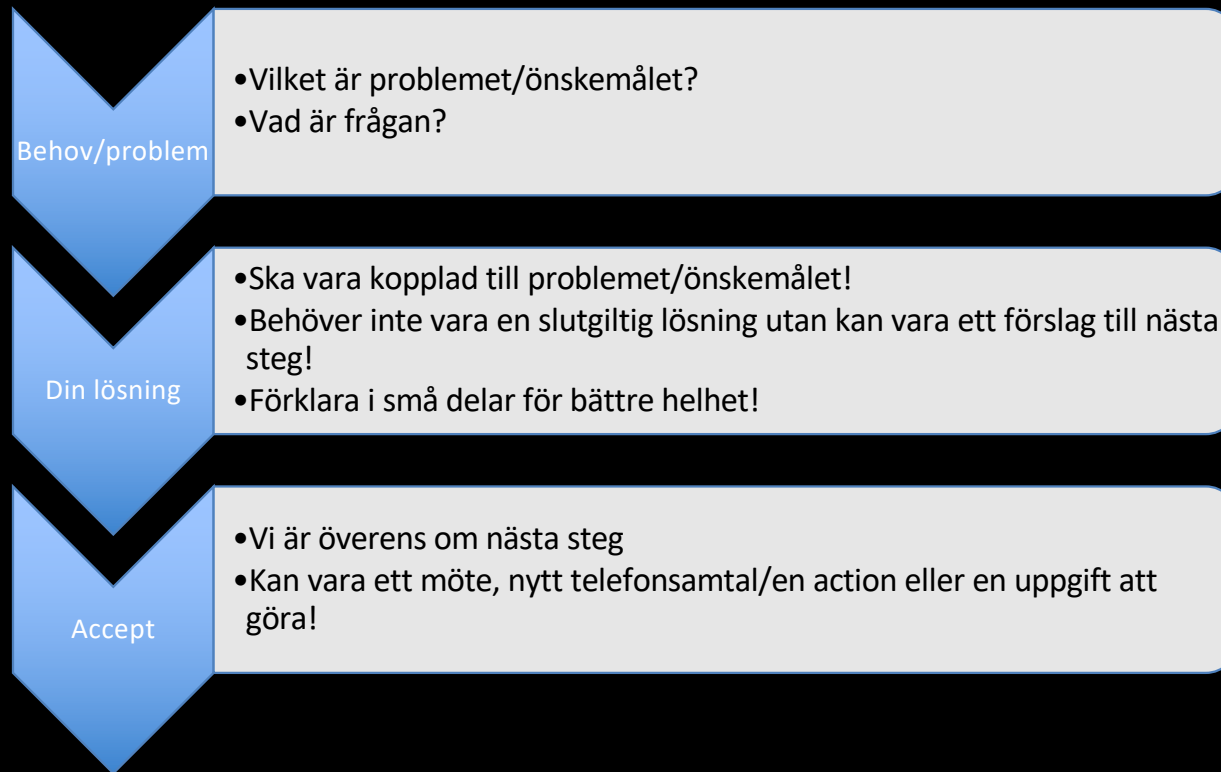
- ☐ Bekräfta människan
- ☐ Var tydlig med vad du får/inte får, kan/inte kan etc
- ☐ Linda "inte" in...
- ☐ Ditt ansvar – mitt ansvar
- ☐ Gå inte för djupt i detaljer
- ☐ "Nu kommer vi inte längre"...

Vitaminfraser!

- ☐ Självklart
- ☐ Absolut
- ☐ Det är det vi är till för
- ☐ Det är krångligt...
- ☐ Det är många som frågar det...
- ☐ Det är inte enkelt och alla frågor är välkomna...
- ☐ Det kan jag ordna
- ☐ Är det något mer jag kan göra
- ☐ Har jag varit tydlig så du förstår vad jag menar
- ☐ Återkom gärna om du har fler frågor



Samtalsstyrning



Mördarfraser...

Privat

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

Till våra sökande

- ☐ 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...

Sökande

- ☐ Jaha, är det här jag betalar skatt för...
- ☐ Typisk dj...a myndighet
- ☐ Ska det vara så dj...a svårt?
- ☐ Varför ska det alltid vara så krångligt?
- ☐ Varför ska jag ringa en snickare?
- ☐ Men andra får ju?
- ☐ TACK för det! Då kan ju du gå hem och äta middag i lugn och ro och skita i mig!
- ☐ Lilla gumman... (lilla gubben...?)



Egen reflektion

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



Vad är ett besvärligt möte?

- ☐ Arga
- ☐ Ledsna
- ☐ Hotare
- ☐ Härskare
- ☐ Lyssnar inte
- ☐ Långpratare
- ☐ Anklagaren



*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

- ☐ Håll koll på din egen autopilot!
- ☐ LIPA!
- ☐ Filtrera mördarfraser och använd vitaminfraser!
- ☐ Lyssna aktivt!
- ☐ Styr samtalet framåt!



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

