

# Välkomna till kursen i Besvärliga människor!

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...

- Vad är en besvärliga kunder?
- Hur påverkas jag?
- Autopiloten?
- Reaktionstrappan!
- LIPA™ för att lugna de arga!
- Konsten att lyssna!



# Vem är du?

- Vad heter du?
- Vilken är din roll!
- Hur länge har du arbetat här?
- Dina förväntningar?

*it's  
Me!*

# Christer Isehag



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

# Vad är en besvärlig kund?

Hur beter de sig?

Hur låter de?



Vad säger de?

# Jag har rätt!

Oskrivna regler

Jag har rätt!



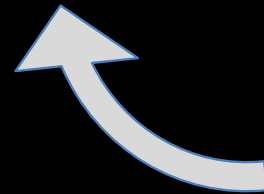
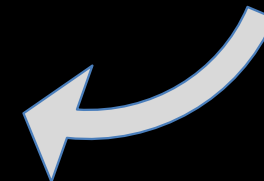
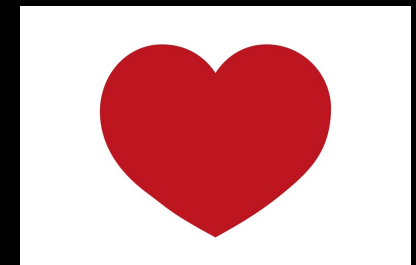
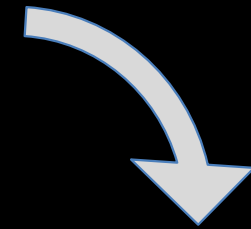
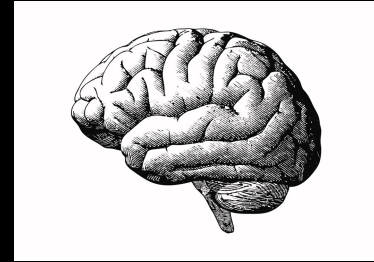
Olika åsikter

Behandla andra  
som de vill bli  
behandlade

Jag vann diskussionen  
men  
förlorade relationen



# Autopiloten





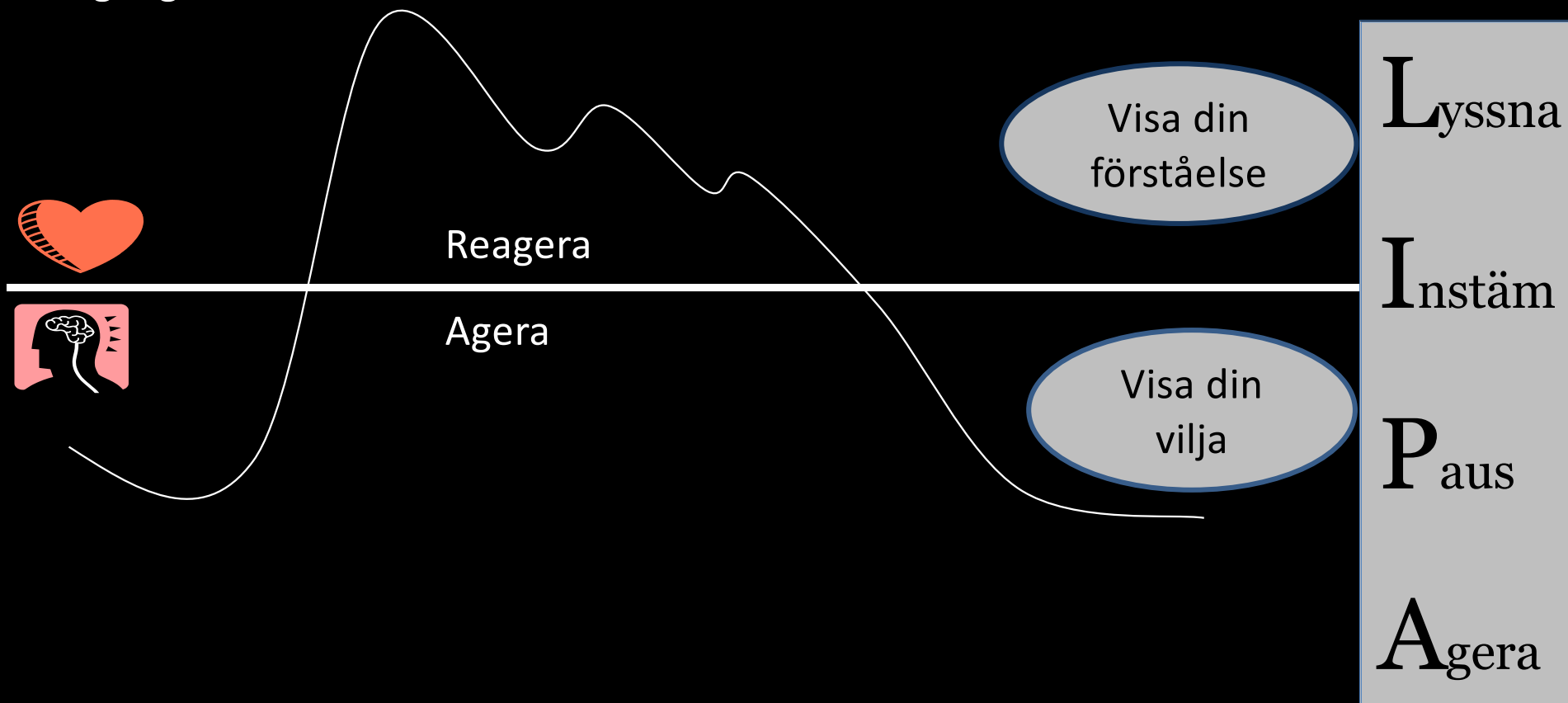
# Våra mönster

- 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



# 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

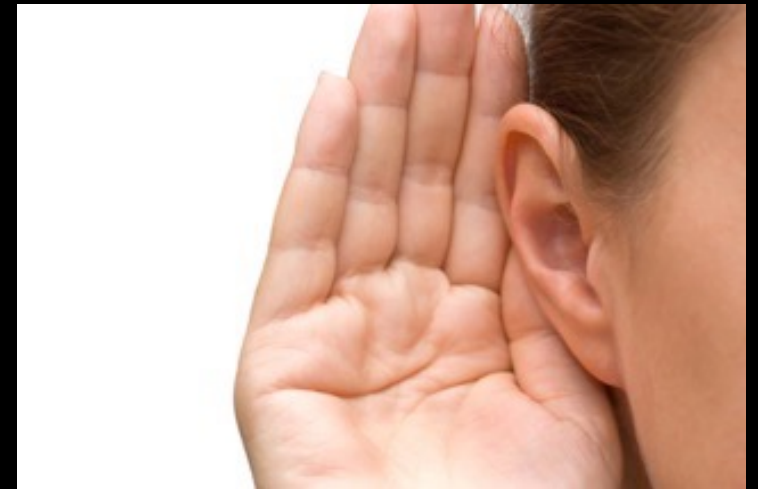
# Att vara lyhörd

Mönster

Yttre

Inre

Inget



# 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

# 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



# 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
- För att det ska bli enkelt för dig
- För att det här ska lösa sig snabbt för dig
- Det enklaste för dig blir om du...





Hej  
Tack  
Förlåt



# 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?

# Frågetekniken

## Öppna

- Berättarfrågor
- Vad, Vem, Hur, När, Var
- Används för att veta mer
- Följdfrågor fördjupar informationen

## Slutna/stängda

- Ja & Nej frågor
- Är du, kan du, vill du...
- Används för konkreta klargöranden
- Bra för att kontrollera om sammanfattningen stämmer



# Feedback

- Fråga om lov
- Berätta vad du ser
- Berätta hur det känns
- Berätta hur du vill ha det
- Vad säger du?
- Vad gör vi nu?



# Några 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!
- Var en yttre/aktiv lyssnare!
- Coacha dig själv med rätt frågor!

