

# Service och bemötande!

*Små saker som gör stor skillnad!*

Christer Isehag

- ☐ Vad heter du?
- ☐ Din roll?
- ☐ Hur länge har du arbetat här?
- ☐ Roligast?



# Christer Isehag



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

# Dina erfarenheter av kundservice!

- ☐ Utgå från dig som privatpersoner och ta fram både bra och dåliga exempel på kundbemötande
- ☐ Var specifik med vart var det, vad hände och vad var det som du upplevde som bra eller dåligt

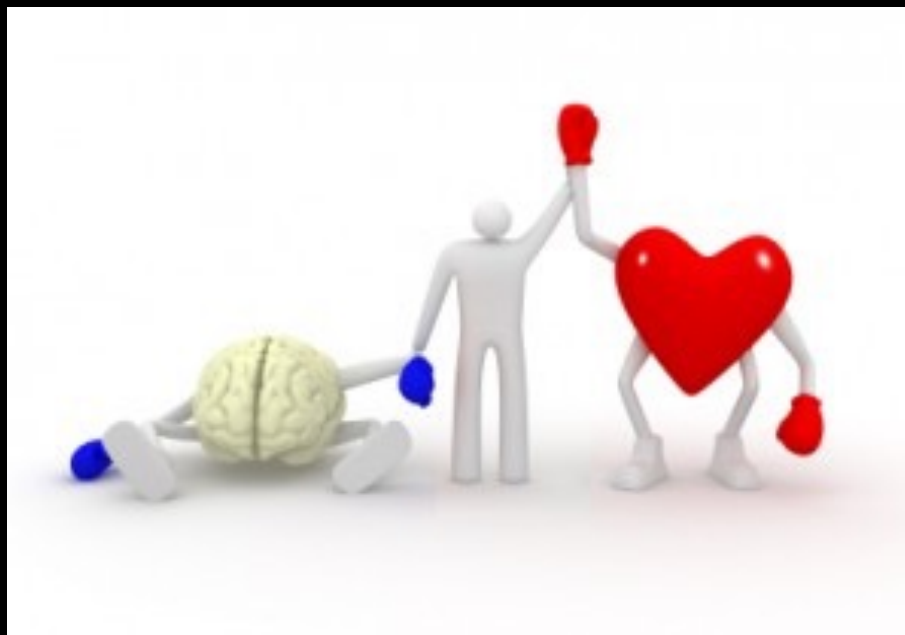


Jag är skillnaden...



...för hur andra uppfattar oss!

Ett bra bemötande kan rädda dålig kunskap  
men ...  
bra kunskap kan inte ersätta ett dåligt bemötande!



# Alla vill...

☐ Se mig

☐ Hör mig

☐ Förstå mig

☐ Bekräfta mig





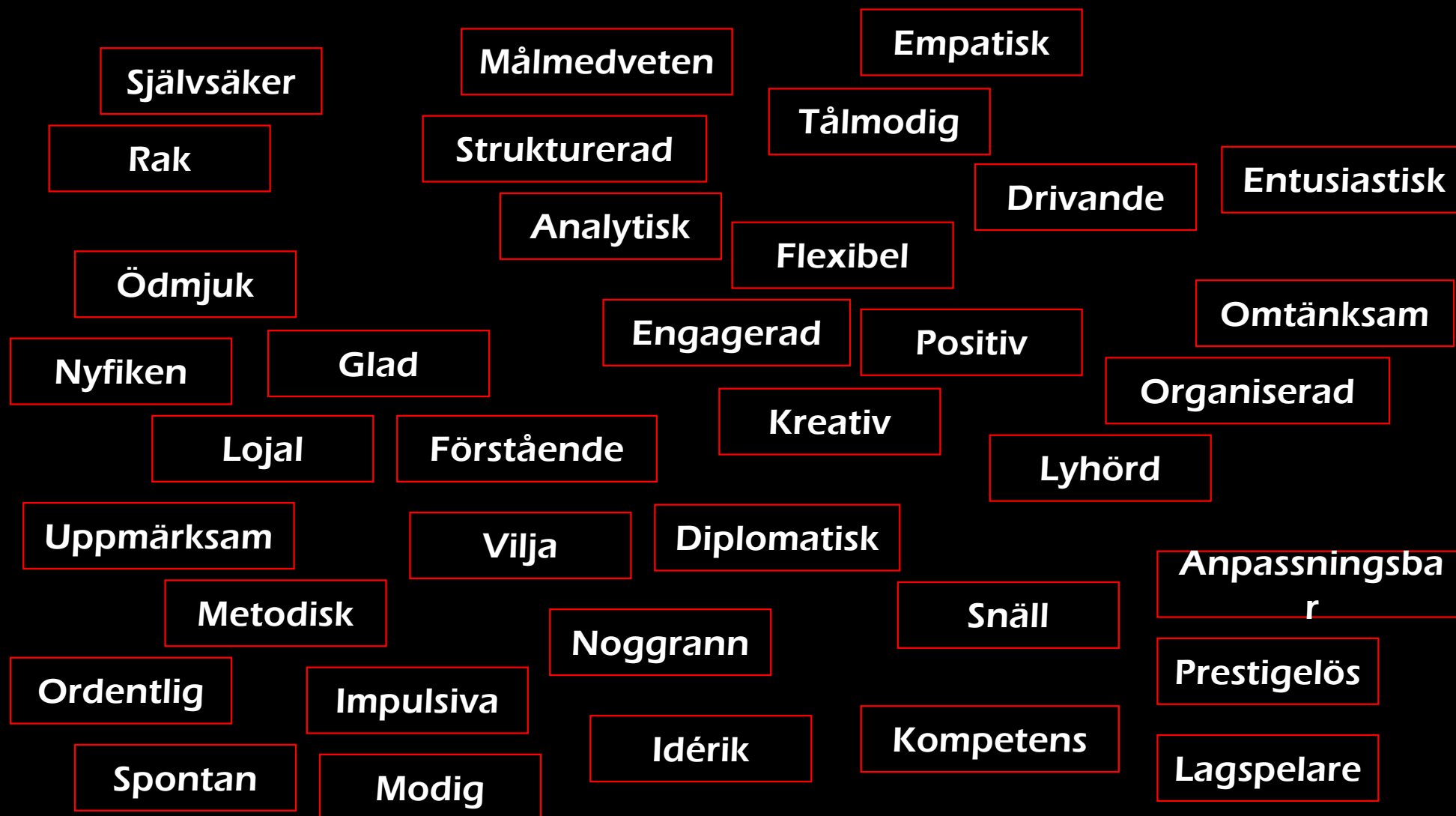
[www.isehag.se](http://www.isehag.se)



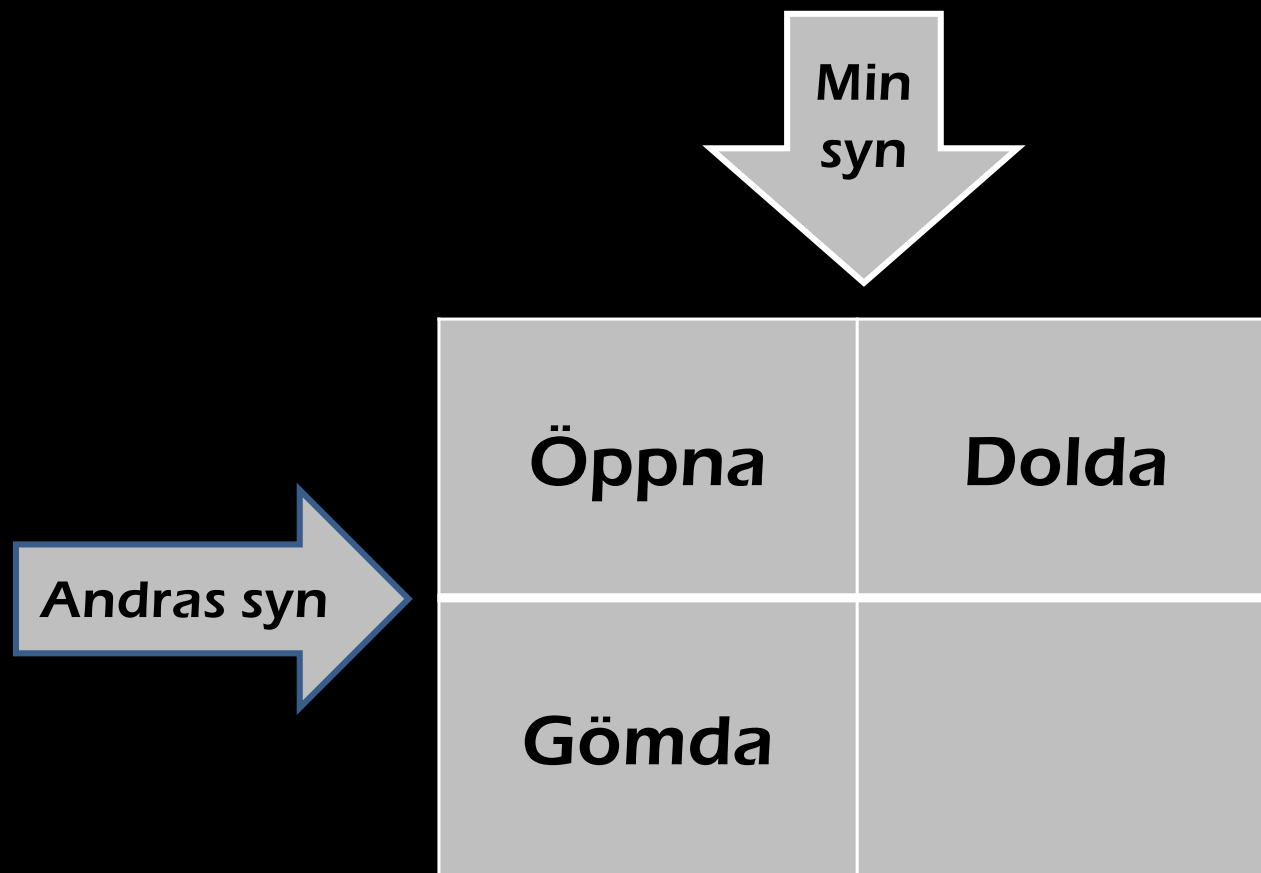
Vad är det din kund INTE får  
av dig en dålig dag jämfört  
med en bra dag?

Hur tror du att dina kollegor  
märker din dåliga dag och  
hur påverkar det dem?





# Ditt eget personliga varumärke!



# 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

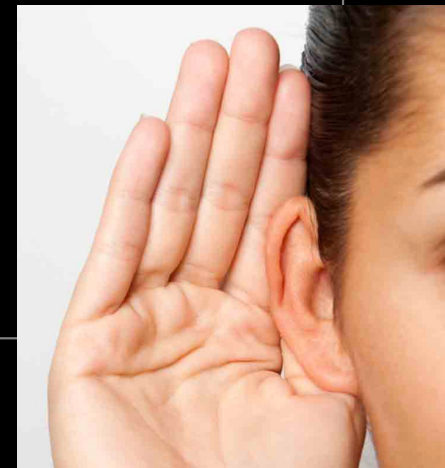
- ☐ Ställer följdfrågor för att veta mer. Sammanfattar för att säkerställa att det jag hört är vad som avses och menas

## ☐ 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



# 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





Hej  
Tack  
Förlåt



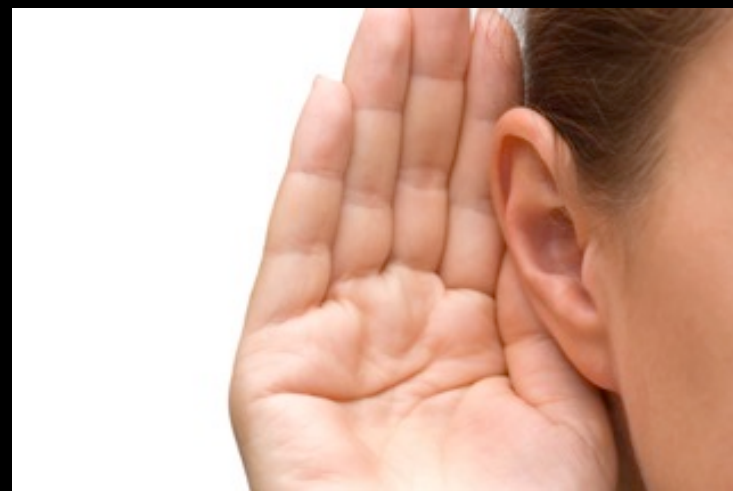
# Att vara lyhörd

☐ Mönster

☐ Yttre

☐ Inre

☐ Inget



# 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!



**Kunder**

**Berättar vidare**

**Rekommenderar  
dig**

**Köper igen**

|        |                 |                   |            |
|--------|-----------------|-------------------|------------|
| Kunder | Berättar vidare | Rekommenderar dig | Köper igen |
| Nöjda  | Om någon frågar | Om någon frågar   | Ja         |

|        |                 |                   |            |
|--------|-----------------|-------------------|------------|
| Kunder | Berättar vidare | Rekommenderar dig | Köper igen |
|--------|-----------------|-------------------|------------|

|           |                                      |                 |     |
|-----------|--------------------------------------|-----------------|-----|
| Nöjda     | Om någon frågar                      | Om någon frågar | Ja  |
| Missnöjda | Berättar för 10 andra (inte för dig) | Nej             | Nej |

| Kunder | Berättar vidare | Rekommenderar dig | Köper igen |
|--------|-----------------|-------------------|------------|
|--------|-----------------|-------------------|------------|

| Nöjda                        | Om någon frågar                      | Om någon frågar | Ja       |
|------------------------------|--------------------------------------|-----------------|----------|
| Missnöjda                    | Berättar för 10 andra (inte för dig) | Nej             | Nej      |
| Mycket missnöjda<br>☹️☹️☹️☹️ | Berättar för 25 andra och för dig    | Beror på        | Beror på |



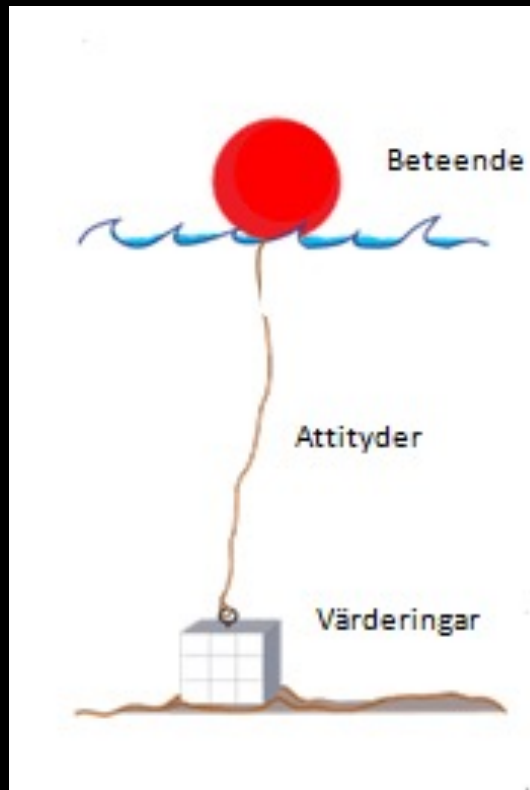
| Kunder                   | Berättar vidare                      | Rekommenderar dig | Köper igen |
|--------------------------|--------------------------------------|-------------------|------------|
| WOW                      | För alla!                            | Aktivt!           | Absolut!   |
| Nöjda                    | Om någon frågar                      | Om någon frågar   | Ja         |
| Missnöjda                | Berättar för 10 andra (inte för dig) | Nej               | Nej        |
| Mycket missnöjda<br>☹☹☹☹ | Berättar för 25 andra och för dig    | Beror på          | Beror på   |

| Kunder                   | Berättar vidare                      | Rekommenderar dig | Köper igen |
|--------------------------|--------------------------------------|-------------------|------------|
| WOW                      | För alla!                            | Aktivt!           | Absolut!   |
| Nöjda                    | Om någon frågar                      | Om någon frågar   | Ja         |
| Missnöjda                | Berättar för 10 andra (inte för dig) | Nej               | Nej        |
| Mycket missnöjda<br>☹☹☹☹ | Berättar för 25 andra och för dig    | Beror på          | Beror på   |

| Kunder   | Berättar vidare       | Rekommenderar dig | Köper  |
|----------|-----------------------|-------------------|--------|
| WOW      | För alla!             |                   |        |
| Nöjda    |                       |                   |        |
| Lilla    |                       |                   | Kanske |
|          |                       | Nej               | Nej    |
| M<br>😊😊😊 | Berättar för 25 andra | Absolut inte      | Aldrig |

Men ring någon annan så!!!

# Hur vill vi ha det?



# Dricks

- ☐ Namnet
- ☐ Beröring
- ☐ Humor
- ☐ Nivå
- ☐ Personlig hälsning



# Fem små tips

- ☐ Vi skapar intryck och lämnar avtryck!
- ☐ Varje möte räknas!
- ☐ Filtrera mördarfraser och använd vitaminfraser!
- ☐ Ju mer du lyssnar klart ju mer får du veta!
- ☐ Om något inte fungerar – gör något nytt!



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



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

# SERVICE IS NOWHERE



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