

Kundbemötande!

Små saker som gör stor skillnad!

Christer Isehag

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



Christer Isehag



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

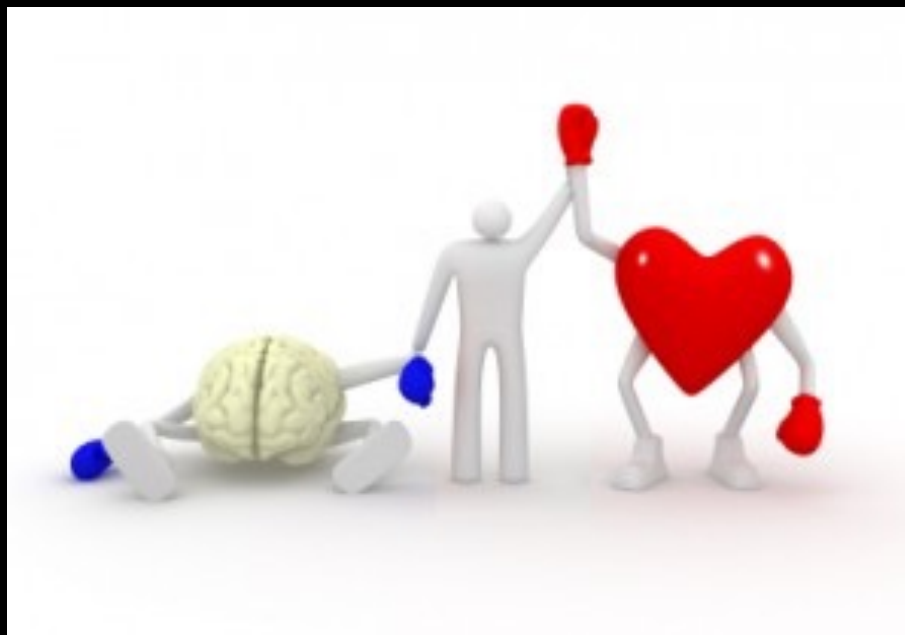


Jag är skillnaden...



...för hur andra uppfattar oss!

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



Det finns en människa bakom kundmasken!



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?



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 ☹☹☹☹	Berättar för 25 andra och för dig	Beror på	Beror på

Vi skapar intryck...



...och lämnar avtryck!

You never get a second chance to get a first impression!

Intryck!



Avtryck!

Tro inte på allt du tänker!



För du vet inte vad du inte vet...

Bedöma
Döma
Fördöma



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



Hej
Tack
Förlåt



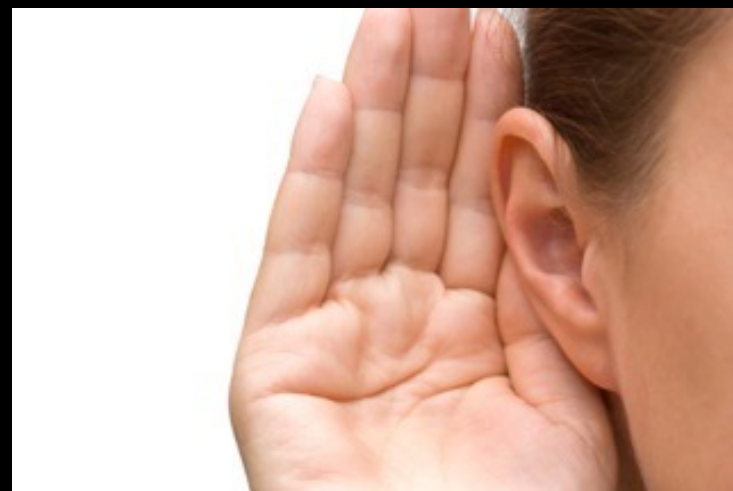
Att vara lyhörd

☐ Mönster

☐ Yttre

☐ Inre

☐ Inget





www.isehag.se

Dricks

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



SERVICE IS NOWHERE



www.isehag.se