

Kundservice i världsklass!
Små saker som gör stor skillnad!

Christer Isehag

www.isehag.se

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



Christer Isehag



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

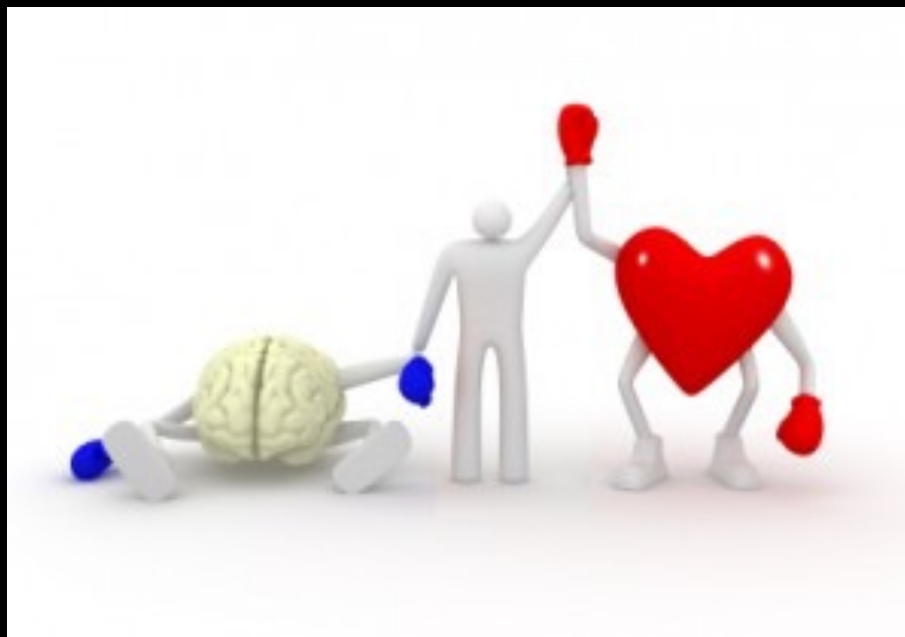


Jag är skillnaden...



...för hur andra uppfattar oss!

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



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

Vem är din kund?

?

Lärare

Undersköterska

Kollegan

Elever

?

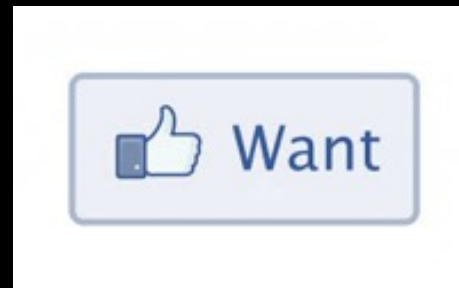
Vad är deras problem?

?

Hur påverkas deras vardag om problemet inte snabbt blir löst?

Alla vill...

- Se mig
- Hör mig
- Förstå mig
- Bekräfta mig





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?

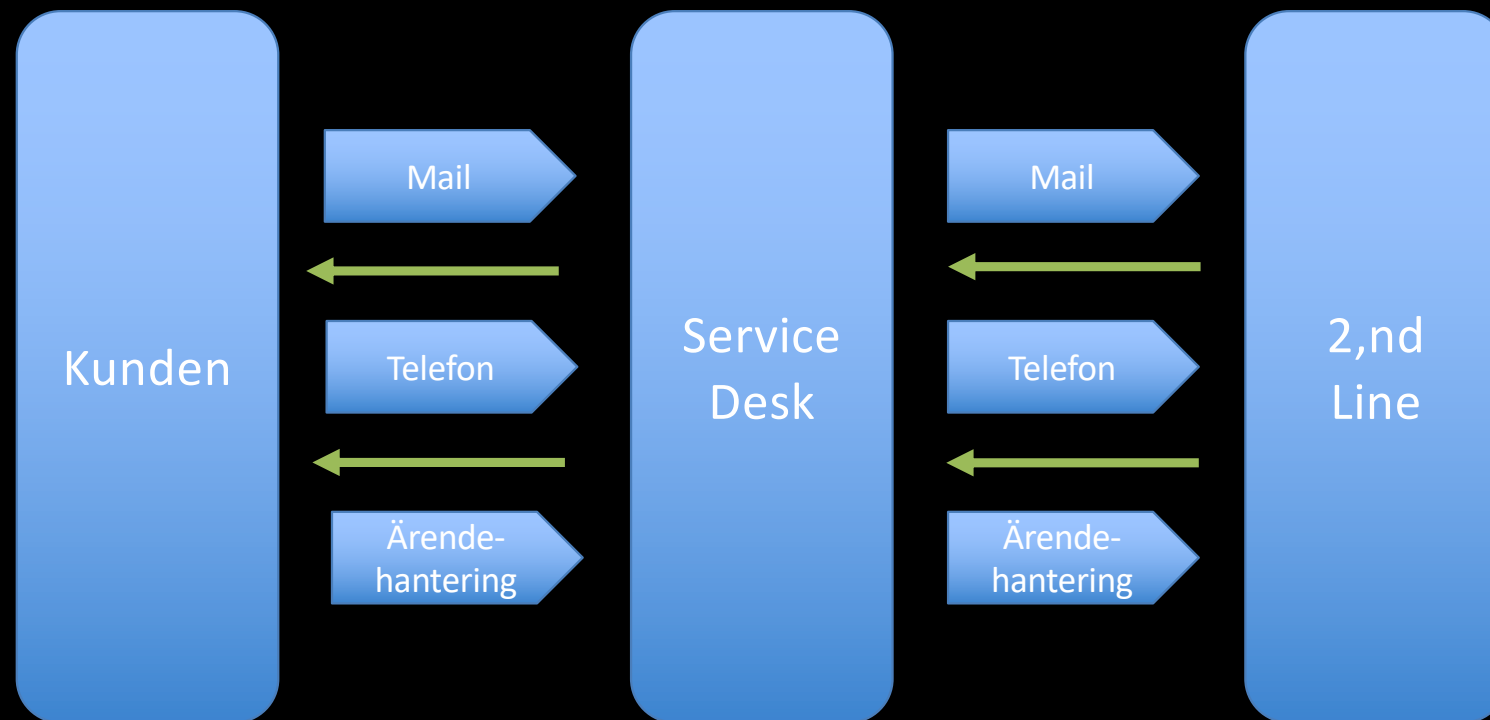


Hjälpa någon med något...

*Kill them
with Kindness*

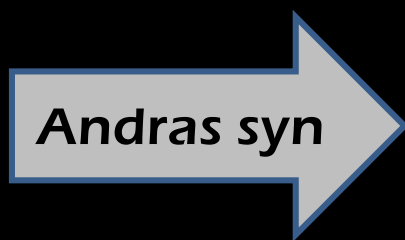
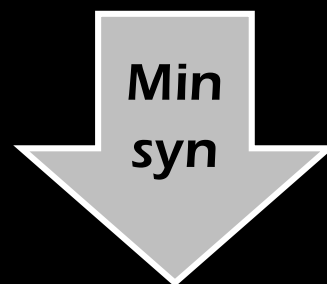
Vad kan det "lilla extra vara" i varje led?

På vilket sätt kan vi stjärpa möjligheten att vår omgivning ska vilja återkomma!



Självsäker
Rak
Ödmjuk
Nyfiken
Lojal
Uppmärksam
Metodisk
Ordentlig
Spontan
Målmedveten
Strukturerad
Analytisk
Engagerad
Förstående
Vilja
Noggrann
Idérik
Empatisk
Tålmodig
Flexibel
Kreativ
Diplomatisk
Snäll
Kompetens
Drivande
Positiv
Lyhörd
Entusiastisk
Omtänksam
Organiserad
Anpassningsbar
Prestigelös
Lagspelare

Ditt eget personliga varumärke!



Öppna	Dolda
Gömda	

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



Några små tips

- ❑ Jag är skillnaden...
- ❑ Ett bra bemötande kan rädda dålig kunskap men bra kunskap kan inte ersätta ett dåligt bemötande!
- ❑ Det finns en människa bakom kundmasken och vi kan rädda deras dag!
- ❑ Filtrera mördarfraserna och använd vitaminfraserna!
- ❑ Lyssna aktivt!
- ❑ Ta hand om ditt personliga varumärke!



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



www.isehag.se

SERVICE IS NOWHERE



www.isehag.se