

Kundservice

Små saker som gör stor skillnad!

Christer Isehag

www.isehag.se

Vi ska prata om...

- ☐ Vad är service, egentligen?
- ☐ Sanningens ögonblick!
- ☐ Olika förväntningar!
- ☐ Lyssnarförmågan!
- ☐ Fraser som hjälper och fraser som stjälper!
- ☐ Utmaningar med chatten?
- ☐ Era egna frågor och funderingar!
- ☐ Att ge god service i chatten!
- ☐ Tips/verktyg och fällor!



- ☐ Vad heter du?
- ☐ Hur länge har du arbetat här?
- ☐ Roligast?
- ☐ Din styrka inom kommunikation?



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

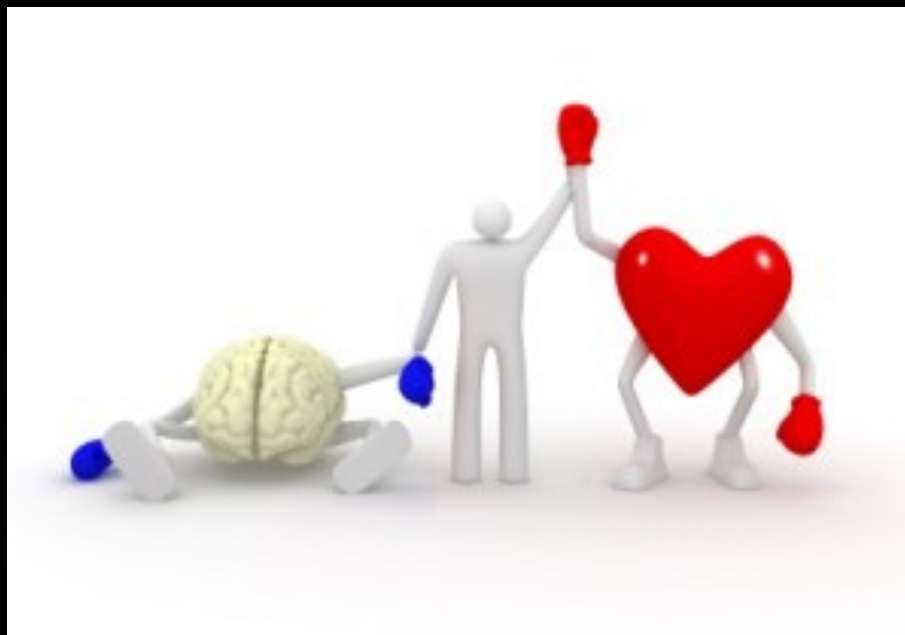


Jag är skillnaden...



...för hur andra uppfattar oss!

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



Alla vill...

☐ Se mig

☐ Hör mig

☐ Förstå mig

☐ Bekräfta mig



Det finns en människa bakom kundmasken!



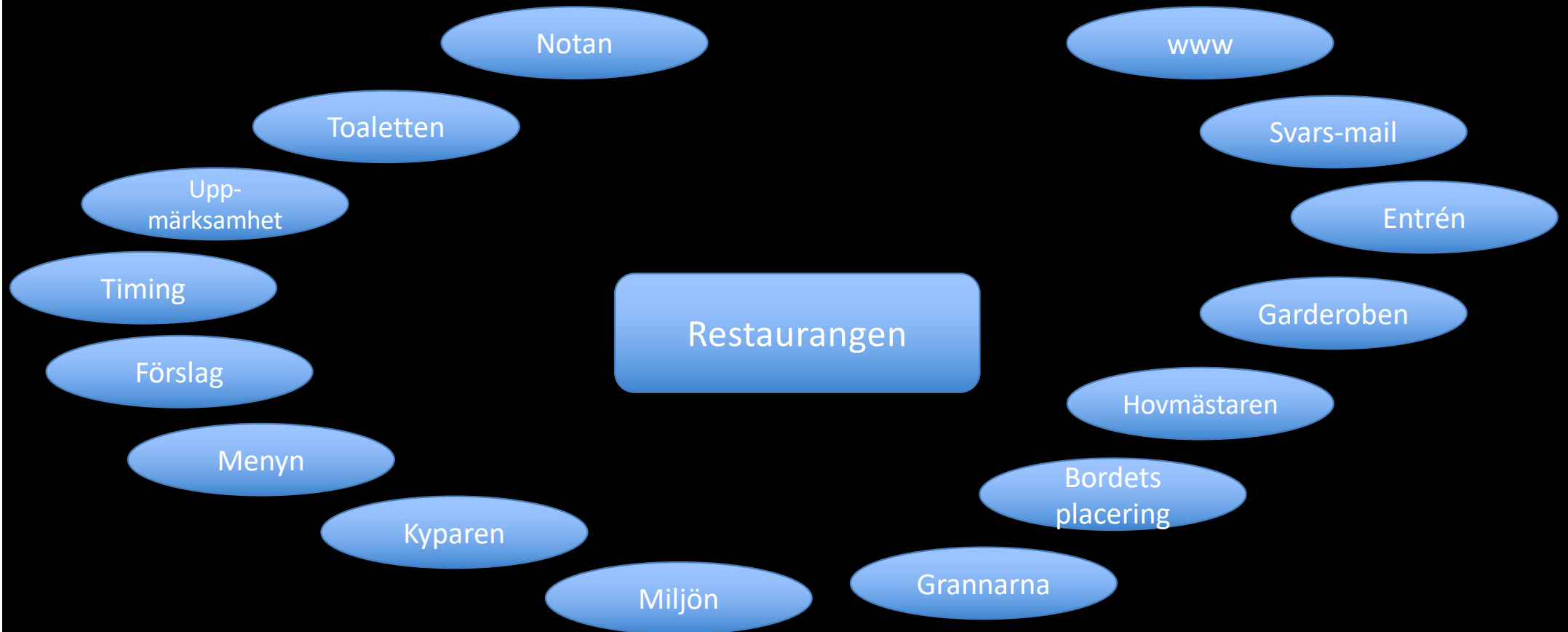
www.isehag.se

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?



Sanningens ögonblick



Utmaningar och svårigheter

- ☐ Bara skriver utan att återkoppla
- ☐ Endast få lätta frågor i chatten
- ☐ Språkutmaningar och förstå vad som menas
- ☐ Ej IT-relaterat
- ☐ Stoppa chatten i tid vid komplicerade ärenden
- ☐ Timeouten
- ☐ Ett problem blir flera problem
- ☐ Få kunden att förstå vilka ärenden som hör hemma i vilken kanal
- ☐ Felsökningen är svårare
- ☐ Det kan bli långsamt
- ☐ Koppla upp och chatta samtidigt
- ☐ Att säga nej
- ☐ Att vänta på kunden
- ☐ Lättare med missförstånd och att kunna förstå problemet
- ☐ Det blir otydligare via tangentbordet
- ☐ Avsaknad av att få accept
- ☐ Vissa frågor är enklare på telefon
- ☐ Kunden kan inte förklara
- ☐ Problem som växer och blir komplicerade
- ☐ Att få kundens hela närvaro
- ☐ Svårt att skapa personliga möten i chatten
- ☐ Svårt att guida
- ☐ Svårt att få till ett "klart slut!"
- ☐ Att få artiklarna så tydliga att kunden förstår
- ☐ Vi behöver;
 - ☐ Kunna utbilda personalen i hur de ska använda våra olika kanaler
 - ☐ Agera säljare hur våra kanaler ska användas

Utmaningarna?

Skickat är skickat

Versaler och utropstecken

Tempot

Svårt förstå kundens fråga

Känna av tonläget

Snabbt, kort och
opersonligt

Det offentliga rummet



Feltolkar

Förklara enkelt

Att det kan märkas att
det är standardsvar

Rädslan för Aftonbladet

Tennismatcher då mailandet aldrig upphör

Kunden tror att jag bara chattar med honom

Gå igenom regler

Svårt att guida

Förmedla glimten i ögat

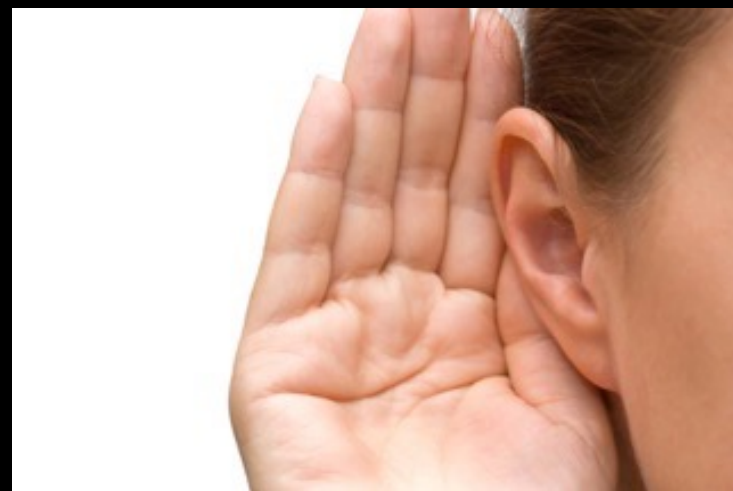
Att vara lyhörd

☐ Mönster

☐ Yttre

☐ Inre

☐ Inget



*Kill them
with Kindness*

Sandwichmetoden

Trevligt intryck

Tydlig information

Trevligt avtryck

www.isehag.se



Tydlig information

- ☐ Vad vill du att kundens ska **veta**?
 - ☐ Tider, fakta, leveranstider
- ☐ Vad vill du att kunden ska **göra**?
 - ☐ Fatta beslut, beställa, återkoppla, höra av sig
- ☐ Vad vill du att kunden ska **tycka/känna**?
 - ☐ Bra och snabbt svar
 - ☐ Trevligt bemötande
 - ☐ Positivt



Mailkommunikation

- ❑ "Inga" förkortningar
- ❑ Våga vara personlig
- ❑ Känn av mottagarens känsla
- ❑ Håll mailtråden ren och håll dig till ämnet
- ❑ Lägg till personliga inledningar och avslut
- ❑ Svara snabbt och sätt rätt förväntningar

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?
- ☐ Vilka är mördarfraserna via chatten?
- ☐ Hur förmedla en känsla av
förståelse/vilja/positivitet via
tangentbordet?
- ☐ Hur förmedla en negativ känsla i skrift?



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



Tips och tankar

- ☐ Läsa hela mailkonversationen
- ☐ Kunna använda fler vitaminfraser
- ☐ Köpa sig tid i chatten – häng kvar lite jag ska kolla med en kollega
- ☐ Maila att ni mottagit ärendet innan ni lägger det i väntelistan
- ☐ Blir för formella – statlig myndighet
- ☐ Layouten i mailen med stycken, punkt och komma
- ☐ Saknar tydliga direktiv och har inte samsyn
- ☐ Glömmer skriva våra namn i vissa mail – kundservice
- ☐ Vi behöver göra standardsvar mer personliga
- ☐ Att lägga till fler "extrakommentarer" innan med vänlig hälsning



Tips och tankar

- ☐ Sandwichmetoden
- ☐ Veta, göra, tycka/känna
- ☐ Var tydlig – linda inte in!
- ☐ Fraserna som förmedlar känslor!
- ☐ Tacka dina kunder!
- ☐ Ge beröm!
- ☐ Ge tips och råd! Det är en människa du kommunicerar med – visa det!
- ☐ Svara även när du inte vet!
- ☐ Spegla kunden
- ☐ Strukturen i mailen med punkter etc



Fem små tips

- ❑ Jag är skillnaden och gör skillnad för hur andra upplever oss!
- ❑ Sanningens ögonblick – det är nu du gör skillnad!
- ❑ Lyssna klart innan du börjar agera!
- ❑ Använd fler vitaminfraser och minska mördarfraserna!
- ❑ Se människa bakom tangentbordet!

