

Kundservice i Världsklass!

Små saker som gör stor skillnad!

Christer Isehag

www.isehag.se

1

Vi ska prata om...

- Positiv kommunikation!
- Service via tangentbordet!
- Svåra situationer!
- Motivation!

www.isehag.se



2

Christer Isehag

www.isehag.se

3

Svåra situationer

- Den känslomässige
- Hotaren
- Otrevliga
- Långpratare
- Lyssnar inte
- Den lurige

www.isehag.se

4

Mentimeter 4995 1799

www.isehag.se

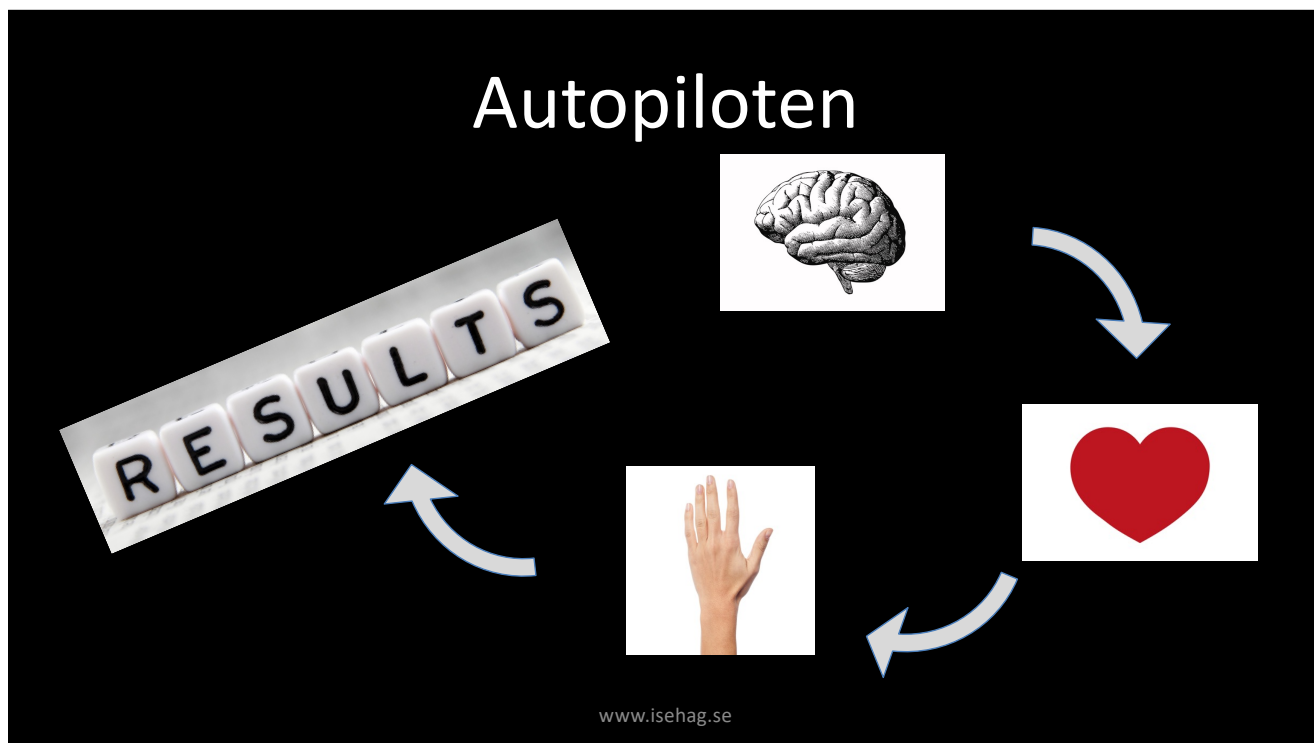
5

- Vad heter du?
- Var arbetar du?
- Din roll?
- Roligast med jobbet?

www.isehag.se



6



7

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!



www.isehag.se

8

Män får lättare
förkylningar än kvinnor!



www.isehag.se

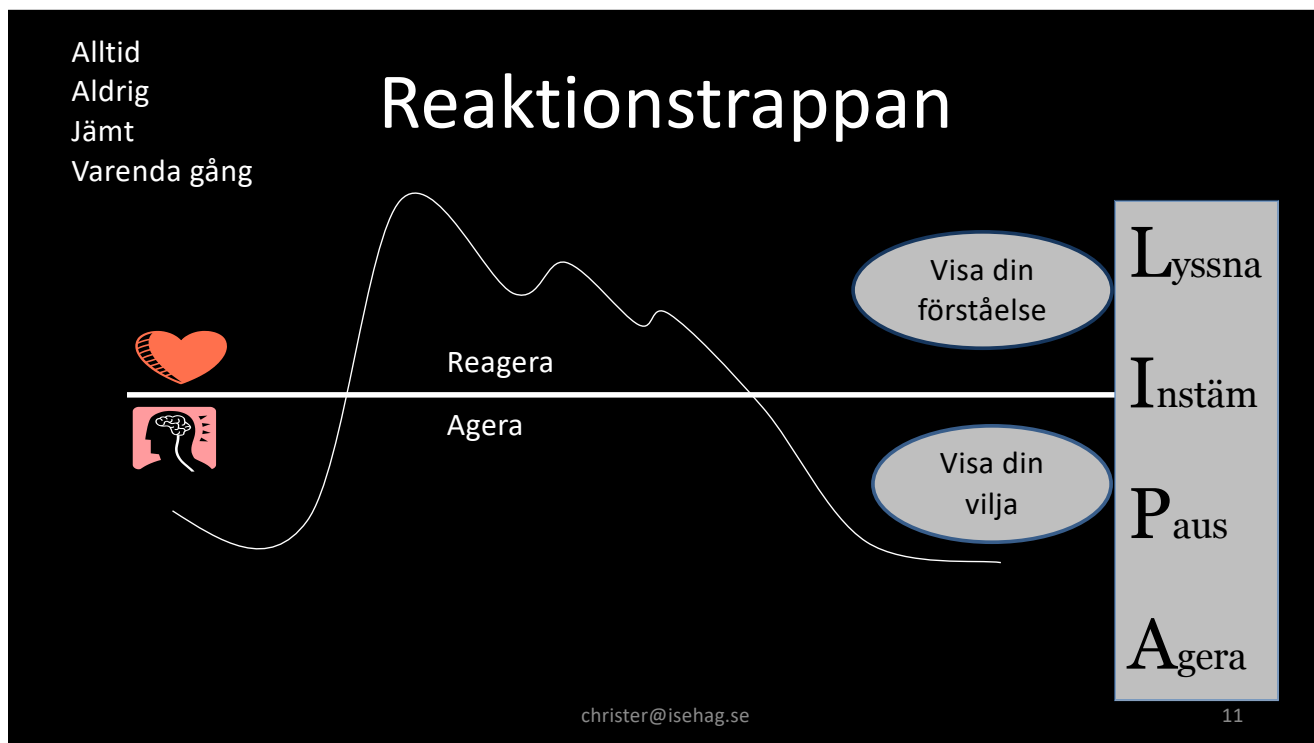
9

Det finns en människa bakom kundmasken!



www.isehag.se

10



11

Att vara lyhörd

- Mönster
- Yttre
- Inre
- Inget

www.isehag.se

12

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

www.isehag.se

13

Vi är inte tankeläsare!



www.isehag.se

14

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?



www.isehag.se

15

Alltid
Aldrig
Jämt
Varenda gång



www.isehag.se

16

Egen reflektion

- Vilka mördarfraser har du själv använt?
- Vilka fackuttryck kan du råka använda?



www.isehag.se

17

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



www.isehag.se

18



19



20

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!

www.isehag.se

21

Det spelar ingen roll vad eller hur jag säger det
jag säger...
...Resultatet kommer alltid vara vad du känner!



www.isehag.se

22

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

www.isehag.se

23

Generella tips

- Bekräfta människan
- Linda "inte" in...
- Var tydlig med vad du får/inte får, kan/inte kan etc
- Ditt ansvar – mitt ansvar
- Gå inte för djupt i detaljer
- "Nu kommer vi inte längre"...

www.isehag.se

24

Kill them with Kindness

www.isehag.se

25

De känslomässiga

- LIPA
- Visa förståelse
- Bekräfta kundens känsla
- Agera – var tydlig med vad du kan göra och vad som händer framöver
- Vägled i rätt riktning

www.isehag.se

26

Hotaren

- Fortsätt vara ditt bästa jag
- Du får gärna ringa aftonbladet. Det förändrar inte vårt beslut. Jag kan bara beklaga att vi inte kunnat leva upp till dina förväntningar.
- Du får gärna kontakta ARN med tanke på att du inte är nöjd. Det är nästa steg för att komma vidare.

www.isehag.se

27

Otrevliga

*Kill them
with Kindness*

www.isehag.se

28

Långpratarna

- Styr samtalet genom att visa att avslutet kommer:
 - Har du någon mer fråga innan vi avslutar?
 - Då fick du svar på den frågan är det någon sista fråga?
 - Så, nu fick du svar på den frågan. Är det något annat du funderar på är du alltid välkommen att ringa tillbaka! Ha en bra dag och lyckat till!

www.isehag.se

29

De som inte lyssnar utan bara maler...

- Påkalla uppmärksamheten
 - Ursäkta, ursäkta – du kan behöva anropa flera gånger
 - Jag har förstått din situation och vill verkligen försöka hjälpa dig. För att kunna göra det behöver jag ställa lite frågor. Är det ok?
- Om inte namnet fungerar – bli tyst
- Om du inte når fram – Be en kollega hjälpa till till en kollega

www.isehag.se

30

Den lurige

- Välj din fight
- Beklaga och styr mot en lösning
- "Jag vet inte vad som sagts men jag vet att det är så här vi hanterar den här frågan"*
- "Låt mig dubbelkolla"*

www.isehag.se

31

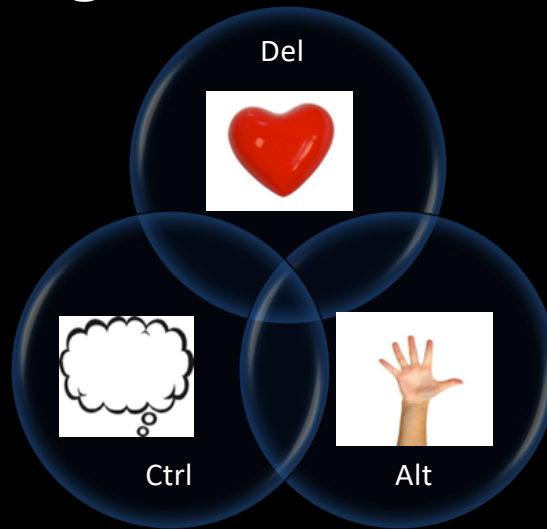
Säg stopp och sätt gränser

- Personliga hot, kraftiga svordomar eller könsord
- Höj rösten utan att skrika. Var bestämd och mycket tydlig.
- Först ett gult kort och sedan ett rött!

www.isehag.se

32

En mänsklig omstart – Ctrl+Alt+Del



christer@isehag.se

33

33

Acceptans

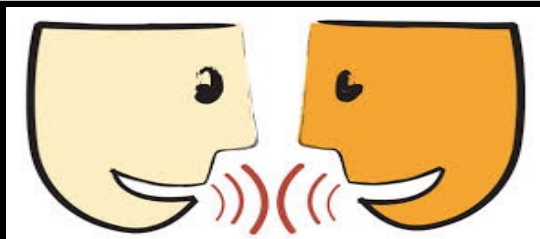


christer@isehag.se

34

34

Prata av dig...



christer@isehag.se

35

35

Gör något fysiskt...

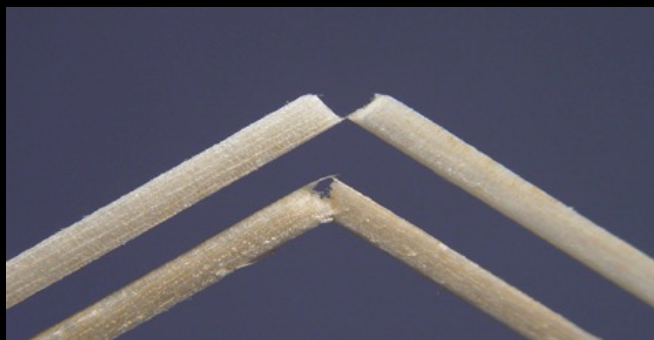


christer@isehag.se

36

36

Bryta mönster...



christer@isehag.se

37

37

Förbered dig...



christer@isehag.se

38

38

Längtan och minnen...



christer@isehag.se

39

39

Humor...



christer@isehag.se

40

40

Musik...



christer@isehag.se

41

41



www.isehag.se

42

Djupandning



www.isehag.se

43

Sandwichmetoden

Trevligt intryck

Tydlig information

Trevligt avtryck



www.isehag.se

44

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



www.isehag.se

45

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



www.isehag.se

46

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!

www.isehag.se



47

Mentimeter 4995 1799

www.isehag.se

48

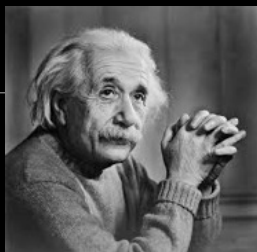
Hur har du haft det och
vad tar du med dig?



www.isehag.se

49

Om du gör som du alltid har gjort men
förväntar dig ett nytt resultat...
...då är det första tecknet på att
du är på väg att bli en idiot!



Albert Einstein

www.isehag.se

50