

Kundbemötande!

Små saker som gör stor skillnad!

Christer Isehag

www.isehag.se

Vi ska prata om...

- Vad är service, egentligen?
- Intryck och avtryck!
- Mördarfraser och vitaminfraser!
- Det lilla extra!
- Motivation!



Let's Talk
About It!

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



Christer Isehag



Förväntningar



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



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?



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!

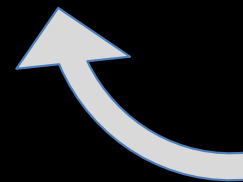
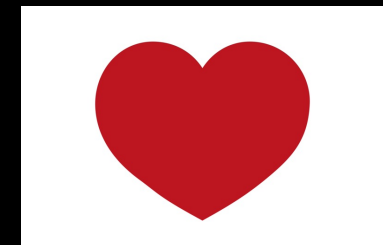
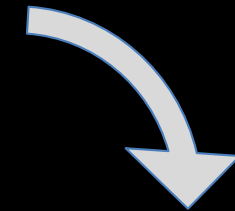
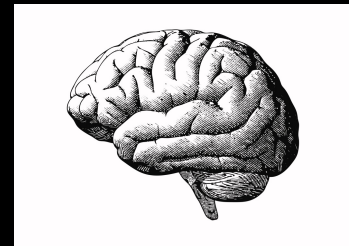


För du vet inte vad du inte vet...

Bedöma
Döma
Fördöma



Autopiloten



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!



När har du fått dålig service?



När har du fått bra service?

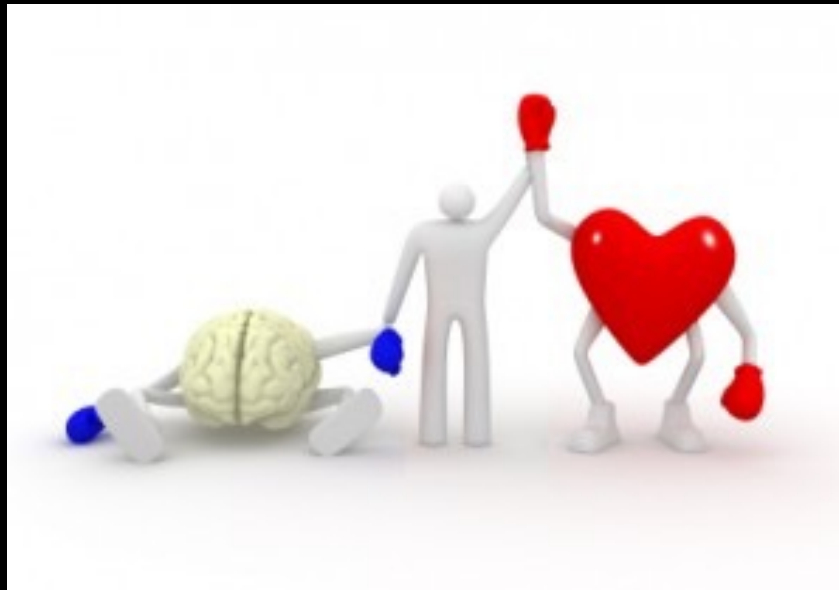


Jag är skillnaden...



...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

25 års erfarenhet...?



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



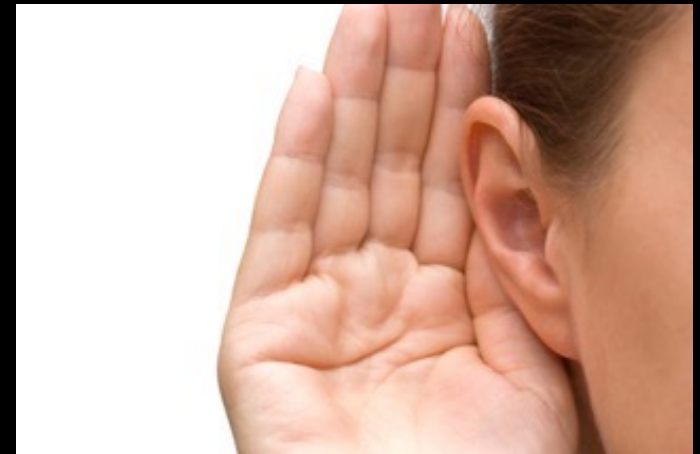
Att vara lyhörd

Mönster

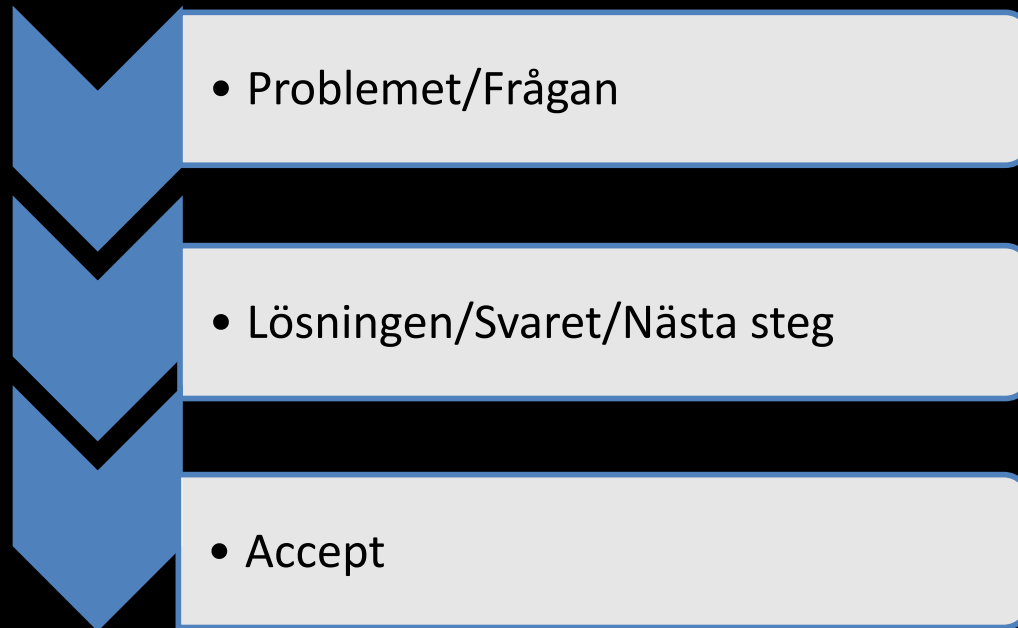
Yttre

Inre

Inget



Att styra ett samtal



Fråga för att förstå

Sammanfatta

Var ärlig

Fokusera på lösningen

Ge alternativ

Om nästa steg

Säga nej



Kommunikation

Hur jag säger!
70-90%

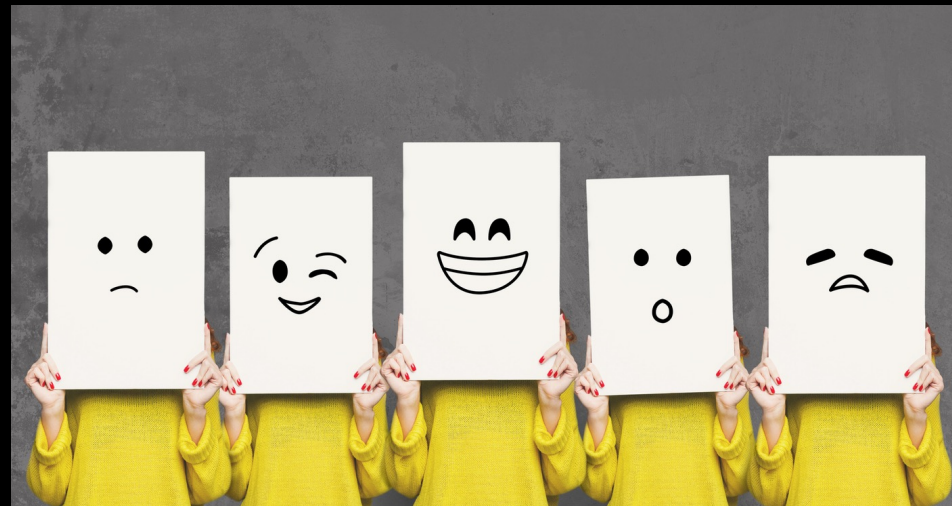


Vad jag säger!
70-90%

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!



Alltid
Aldrig
Jämt
Varenda gång

Reaktionstrappan



Reagera

Agera

Visa din
förståelse

Visa din
vilja

Lyssna

Instäm

Paus

Agera

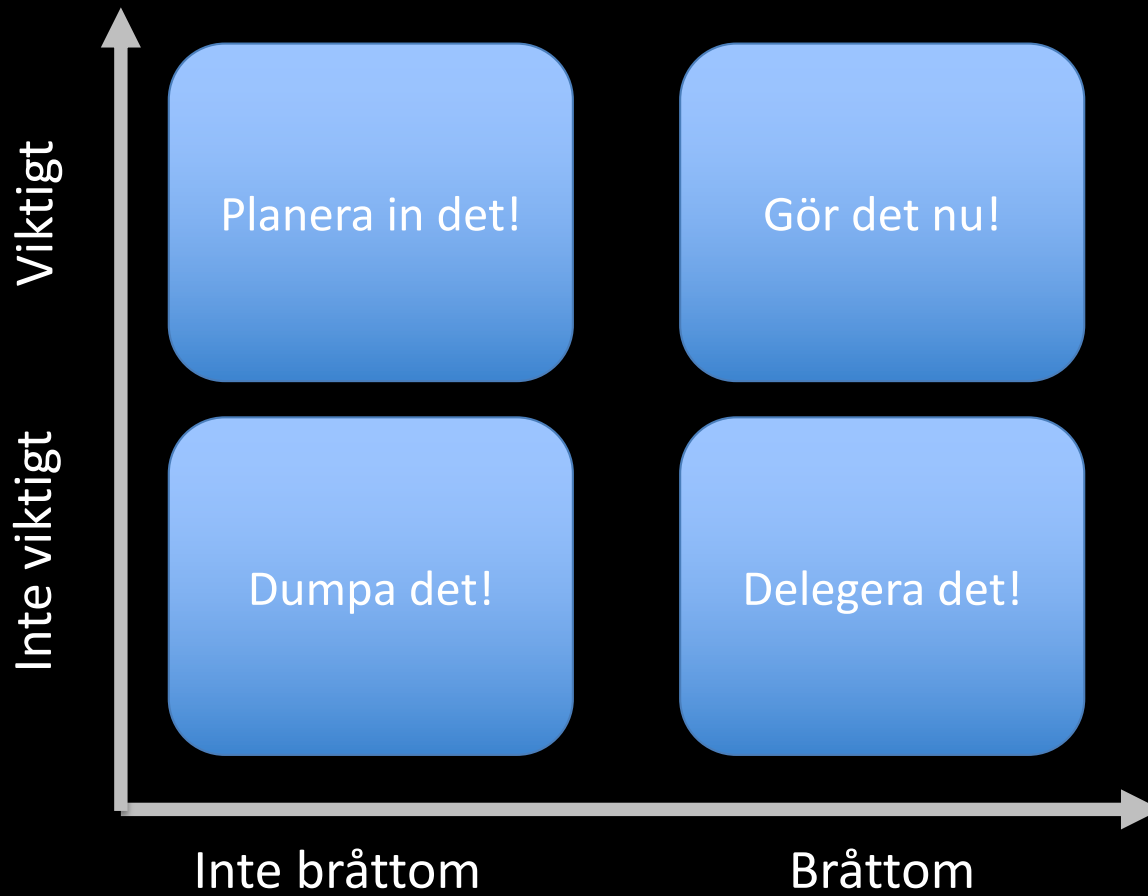
*Kill them
with Kindness*

www.isehag.se

Hur prioriterar vi egentligen?

- Det enkla före det svåra!
- Det snabba före det som tar tid!
- Det roliga före det tråkiga!
- Det vi kan före det vi inte kan!
- Det som är bråttom före det som är viktigt

Eisenhower modellen



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!

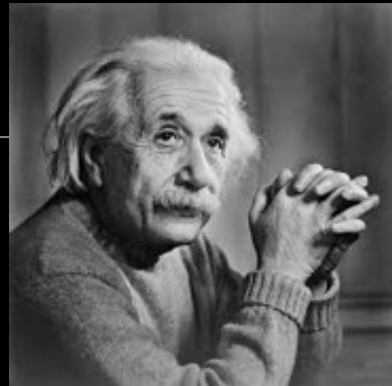


Hur har du haft det och
vad tar du med dig?



www.isehag.se

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