

Kundbemötande

Små saker som gör stor skillnad!

Christer Isehag

www.isehag.se

Vi ska prata om...

- ☐ Kommunikation
- ☐ Service
- ☐ Konsten att lyssna (läsa...)
- ☐ Mördarfraser och vitaminfraser
- ☐ Skillnaden/utmaningar mellan F2F, telefon och tangentbordet
- ☐ Våra kanaler
- ☐ Tips/verktyg och fällor!



Let's Talk
About It!

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



Christer Isehag



www.isehag.se

Förväntningar



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



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

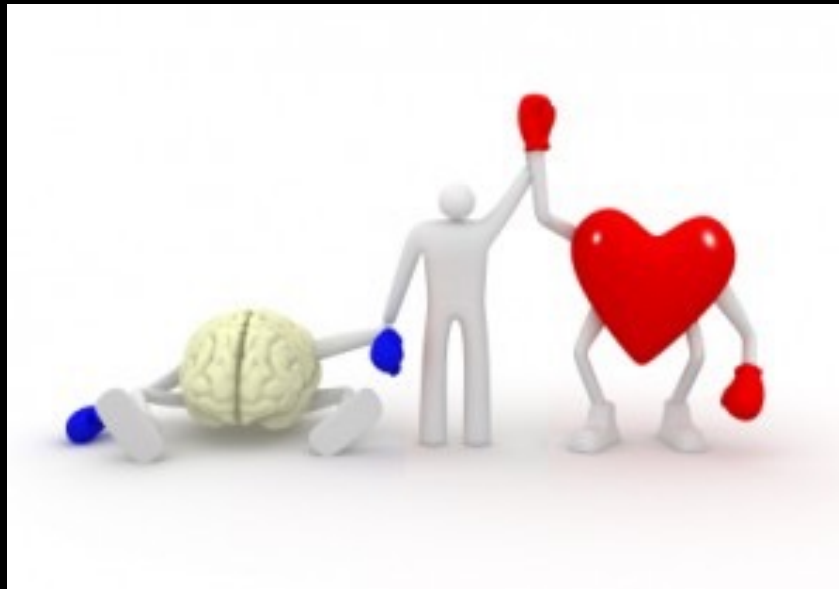


Jag är skillnaden...



...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

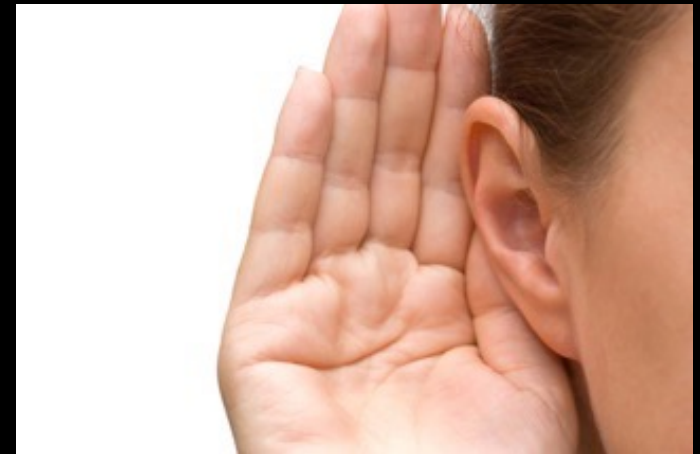
Att vara lyhörd

☐ Mönster

☐ Yttre

☐ Inre

☐ Inget



Telefon kontra mail & chat

- ❑ Vad är skillnaden?
- ❑ Vad är svårigheterna?
- ❑ Vilka är de största utmaningarna?



*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 även om du inte ger svar

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?

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



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!

