

# Positiv Kundkommunikation!

*Små saker som gör stor skillnad!*

Christer Isehag

[www.isehag.se](http://www.isehag.se)

# Vi ska prata om...

- Intryck och avtryck!
- Autopiloten!
- Konsten att lyssna
- Mördarfraser och vitaminfraser!



Let's Talk  
About It!

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



# Christer Isehag



**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!



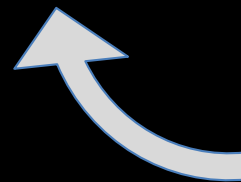
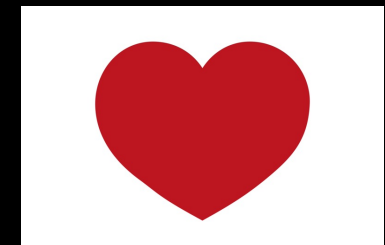
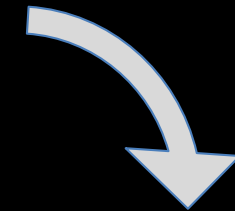
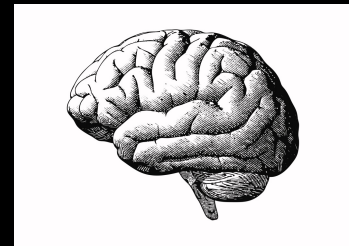
*För du vet inte vad du inte vet...*

Bedöma  
Döma  
Fördöma





# Autopiloten

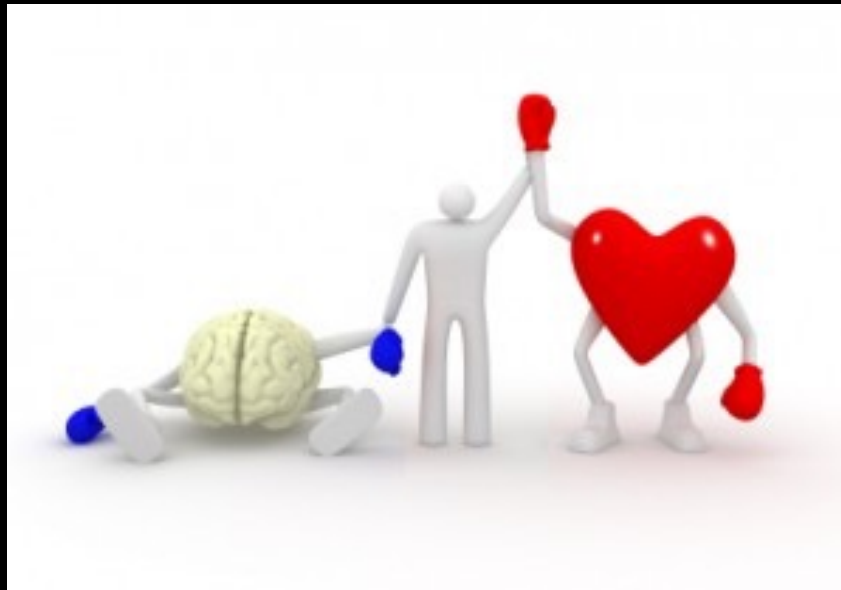


# Våra mönster

- 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!



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](http://www.isehag.se)

# 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



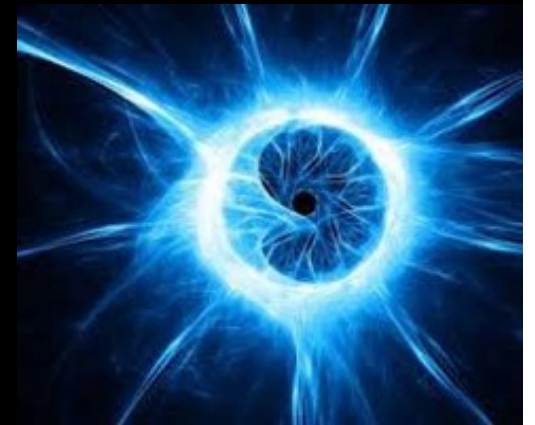
# Egen reflektion

- 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



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

**L**yssna

**I**nstäm

**P**aus

**A**gera

# 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

# Lyssnar fällor

- Vi tolkar
- Vi värderar
- Vi generaliserar
- Vi utelämnar

# 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

# Generella tips

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

*Kill them  
with Kindness*

[www.isehag.se](http://www.isehag.se)



# Grundläggande tips

- Var vänlig och trevlig!
- Visa förståelse
- Vägled och styr samtalet framåt

# De arga och upprörda

- Låt de prata till punkt
- LIPA
- Visa förståelse
- Bekräfta kundens känsla
  - Jag förstår att du är arg, förbannad, ledsen = Bekräfta kundens känsla!
- Agera – var tydlig med vad du kan göra och vad som händer framöver
- Jag önskar att jag hade kunnat ge dig det svar du hade hoppats på. Jag kan inte göra mer.

# 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!

# 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

# Ledsna och uppgivna

- Trösta
- LIPA
- Var ett stöd för just den människan
- Försöka vägleda och få dem att "ringa en vän"

# De som hotar...

- De vill få dig ur balans
- Visa att du inte reagerar och blir nervös
- 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.

# Härskartekniker

- Ducka och låt allt passera.
- Visa tydligt att det inte biter på dig utan fortsatt vara ditt bästa jag.
- Om det går för långt. Ställ frågan: "jag vill verkligen hjälpa dig så långt jag kan så vad är anledningen att du hela tiden kommenterar mig med lilla gumman...?"
- Om det får för långt. Byt kontaktperson. "Jag tror inte vi kommer längre och därför ska jag koppla dig till en av mina duktiga kollegor"

# Säg stopp och sätt gränser

- Det är ok att sätta gränser när du blir utsatt för personliga påhopp, personliga hot eller kraftiga svordomar eller könsord!
- Höj rösten utan att skrika. Var bestämd och mycket tydlig.
- Tala om att du inte accepterar detta beteende och att du gärna vill försöka hjälpa men att du då förväntar dig ett annat beteende. Om detta inte fungerar talar du att du nu tänker avsluta samtalet och att personen är välkommen att återkomma med ett annat beteende!



# Några små tips!

- Vi skapar intryck och lämnar avtryck!
- Vilken känsla vill du förmedla?
- Håll koll på autopiloten!
- Filtrera mördarfraser och använd vitaminfraser!
- LIPA!
- Om något inte fungerar – gör något nytt!

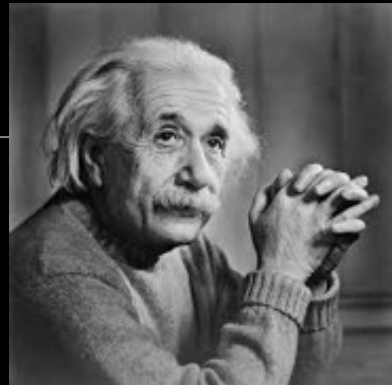


Hur har du haft det och  
vad tar du med dig?



[www.isehag.se](http://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