

# Kundservice i världsklass!

*Små saker som gör stor skillnad!*

Christer Isehag

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



# Vi ska prata om...

- Intryck och avtryck!
- Service, vad är det egentligen?
- Den positiva kommunikationen!
- Mördarfraser och vitaminfraser!
- Motivation!



Let's Talk  
About It!

# Vem är du?

- Vad heter du?
- Vilket företag/organisation kommer du ifrån?
- Vilken är din roll!
- Vilken typ av kunder möter du?

*it's  
Me!*

# 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





# 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

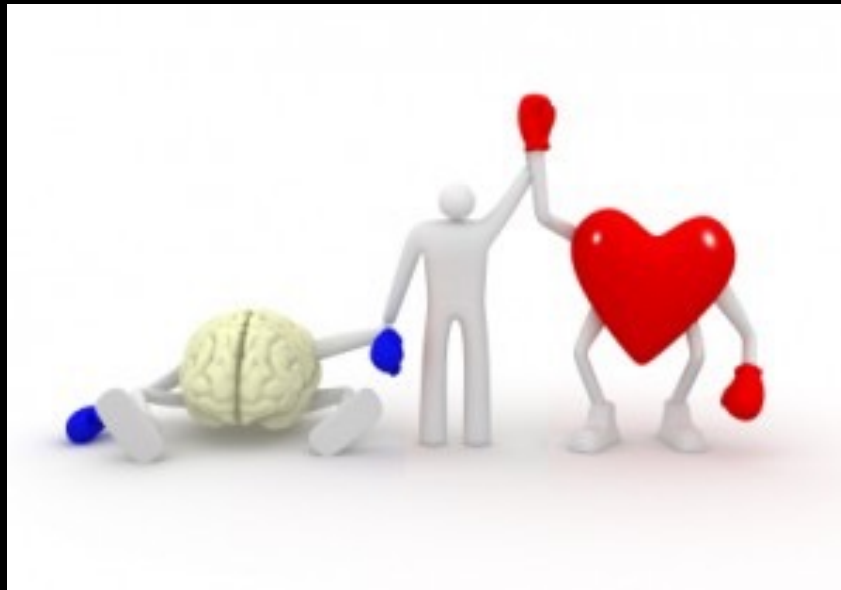


Jag är skillnaden...



...för hur andra uppfattar oss!

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





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

Det finns en människa bakom kundmasken!



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



Kunder	Berättar vidare	Rekommenderar dig	Köper igen
WOW	För alla!	Aktivt!	Absolut!
Nöjda	Om någon frågar	Om någon frågar	Ja
Missnöjda	Berättar för 10 andra (inte för dig)	Nej	Nej
Mycket missnöjda ☹️☹️☹️☹️	Berättar för 25 andra och för dig	Beror på	Beror på

# Vad arbetar du med?

- Vem är din kund?
- Vad är det kunden vill?
- Vad är det de inte kan göra? Ska göra?
- Vad händer om vi inte kan hjälpa till?
- Vilka konsekvenser får det för kunden?
- Hur påverkar det här kunden?
- Hur påverkar det deras omgivning?
- Så vad är det du arbetar med?*





# 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?

Sätt en snöboll i rullning!



Alltid  
Aldrig  
Jämt  
Varenda gång



# Mördarfraser

- Vilka av mördarfraserna använder du själv i vardagen?
- Vilka fackuttryck använder ni i vardagen som kunderna kan uppfatta som en mördarfras?
- Skriv ned mellan 5 och 10 exempel på dessa!



# 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



# Kommunikation

Hur jag säger!  
70-90%



Vad jag säger!  
10-30 %

*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!





Youtube  
Henrik Fexeus  
Läsktesten



# Dricks

- Namnet
- Beröring
- Humor
- Nivå
- Personlig hälsning



# Fem små tankar

- Vi skapar intryck och lämnar avtryck!
- Ett bra bemötande...
- Det finns en människa bakom kundmasken!
- Filtrera mördarfraser och använd fler vitaminfraser!
- Fixa dricksen!



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



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

SERVICE IS NOWHERE



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