

Från ord till handling!

*Små saker kan
göra stor skillnad!*

Christer Isehag

Närhälsan



Vi ska prata om...

- ☐ Intryck och avtryck!
- ☐ Olika synsätt som krockar!
- ☐ Service, vad är det egentligen?
- ☐ Den positiva kommunikationen!
- ☐ Mördarfraser och vitaminfraser!
- ☐ LIPA™
- ☐ Motivation



Vem är du?

- ☐ Vad heter du?
- ☐ Var arbetar du?
- ☐ Vilken är din roll!



Christer Isehag



www.isehag.se

Förväntningar

- ☐ Verktyg
- ☐ Hantera svåra patienter
- ☐ Inspiration
- ☐ Motivation
- ☐ Byta erfarenheter med andra inom Närhälsan
- ☐ Få veta när vi får säga ifrån – hur mycket skit ska vi ta?
- ☐ Hur hantera negativa kollegor?



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...

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!



Män får lättare
förkylningar än kvinnor!



Jag har rätt!



www.isehag.se

Behandla andra som ... de vill bli behandlade!



Jag vann diskussionen
men
förlorade relationen



Bedöma
Döma
Fördöma



- ☐ Tro inte på allt du tänker!
- ☐ Vilken känsla vill du förmedla?
- ☐ Håll koll på din autopilot!
- ☐ Förstå innan du gör dig förstådd!
- ☐ Jag har rätt och det har du med!
- ☐ Vi kan vara eniga om att vi är oeniga!



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

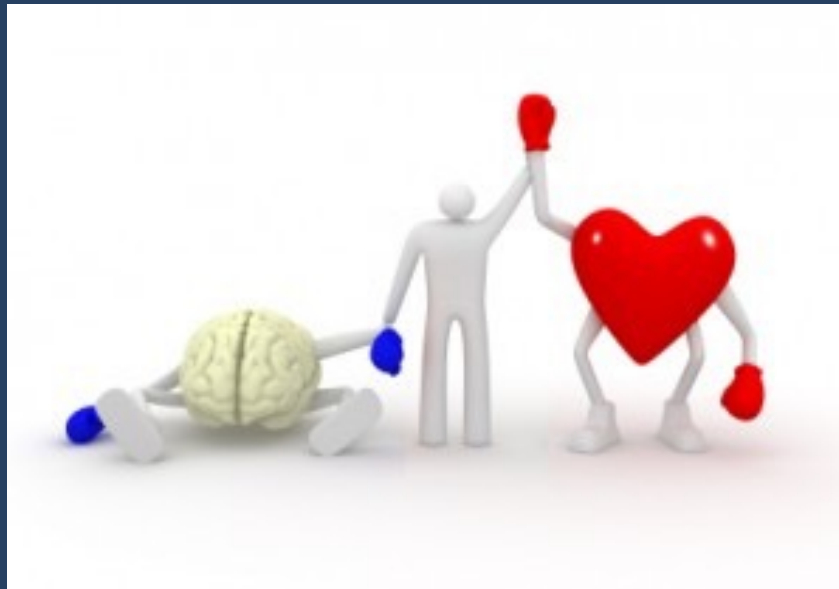


Jag är skillnaden...



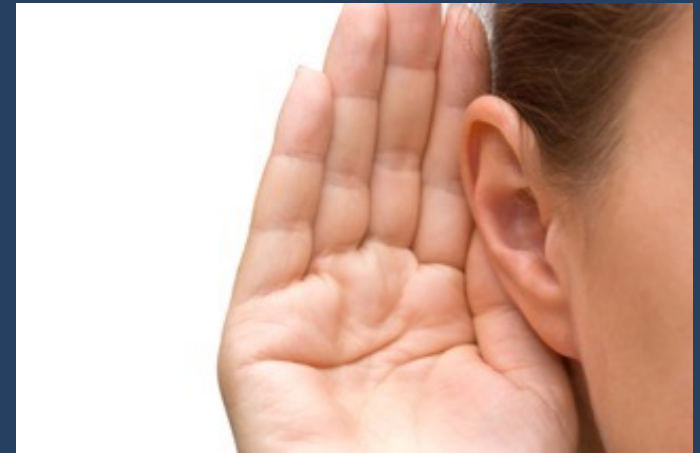
...för hur andra uppfattar oss!

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



Att vara lyhörd

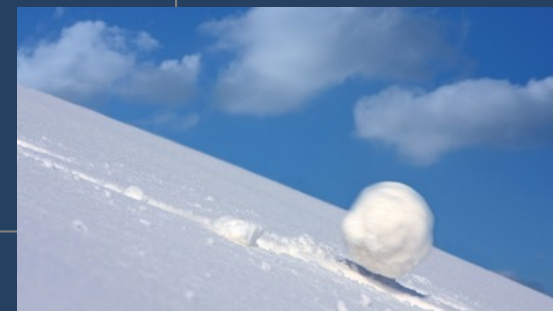
- ☐ Globalt
 - ☐ Du lyssnar fokuserat men väger även in den känslan du får och vad du upplever att den andre säger. Du kan ställa frågor kring hur du upplever att berättaren känner och vilket det verkliga budskapet är
- ☐ Fokuserat
 - ☐ Du bekräftar berättaren och ställer följdfrågor för att få veta mer. Du upprepar och sammanfattar för att verkligen visa att du har lyssnat fokuserat.
- ☐ Inre
 - ☐ Du relaterar till dig själv och dina erfarenheter. Du drar paralleller med dig och tankarna har lätt att fladdra iväg.
- ☐ Inget
 - ☐ Dina tankar är någon helt annan stans – du kanske inte är intresserad eller vill lyssna.



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



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!



Våra mördarfraser

- ☐ Triagen
- ☐ T-g läkare
- ☐ Triage-sköterska
- ☐ Regga
- ☐ Kontera
- ☐ FAR-recept
- ☐ VAB-intyg
- ☐ Makulera

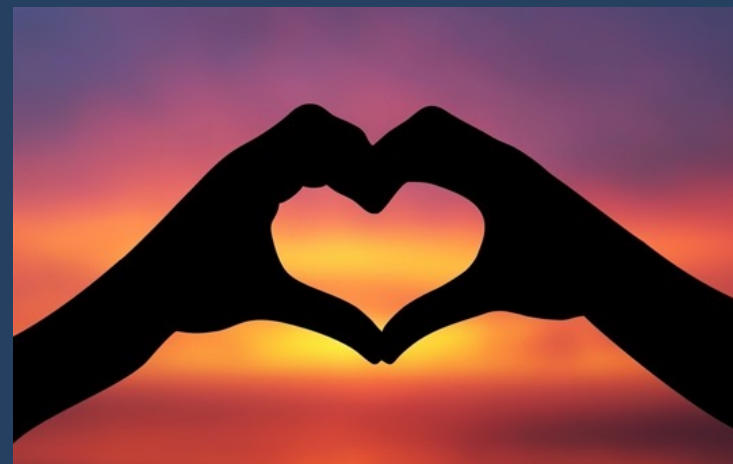
- ☐ Lättakut
- ☐ DVT, KBT, UVI, RA, SU
- ☐ Parallelltid
- ☐ Gruppbesök Triagera
- ☐ Remiss
- ☐ Kostnadsanpassning
- ☐ Bedömningsteam
- ☐ Individnummer

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 finns en människa bakom kundmasken!



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!

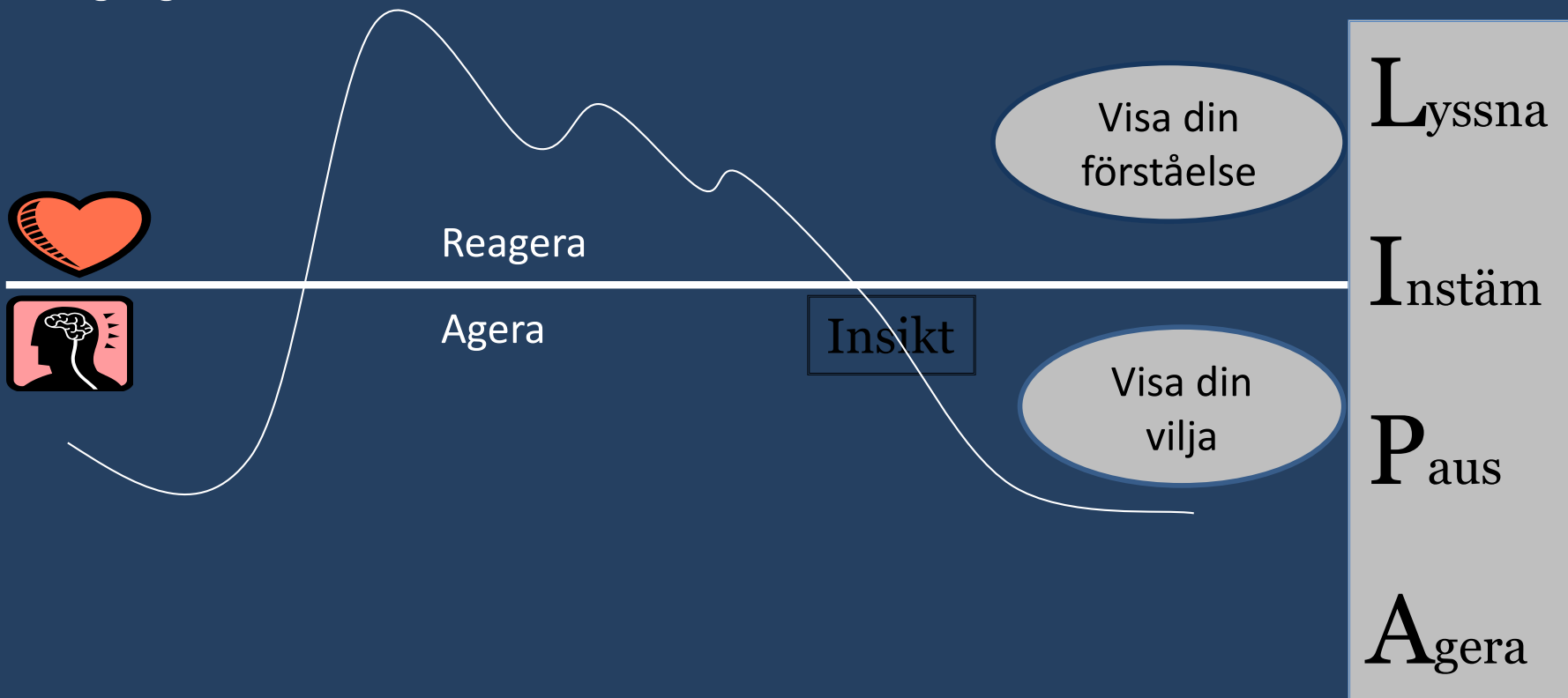


Vad är ett besvärligt möte?



Alltid
Aldrig
Jämt
Varenda gång

Reaktionstrappan



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

Vanliga reaktioner när vi blir pressade

- ☐ Vi blir stressade och kroppen reagerar med pulshöjning och utsöndring av stresshormon
- ☐ Vi tappar den sociala förmågan vi besitter och blir även sämre lyssnare
- ☐ Det är väldigt lätt att gå i försvar eller att själv attackera
- ☐ Var observant på ditt eget beteende

- ☐ Tips efter samtalet:
 - ☐ Distansera dig, andas och lugna ned dig
 - ☐ Använd kollegorna som stöd och bollplank
 - ☐ Bryt ditt känslotillstånd genom att göra något annat för en kort stund



*Kill them
with Kindness*

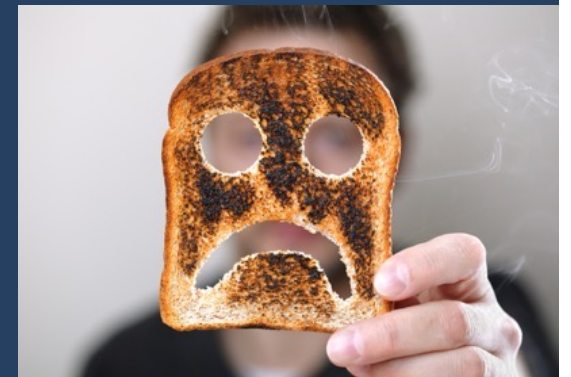
De arga och upprörda

- ☐ Låt de prata till punkt
- ☐ LIPA
- ☐ Bekräfta kundens känsla
 - ☐ *Jag förstår att du är arg, förbannad, ledsen*
- ☐ Agera – var tydlig med vad du kan göra och vad som händer framöver
 - ☐ Linda inte in
 - ☐ Var tydlig med vad du får/inte får, kan/inte kan, möjligt/inte möjligt
- ☐ *Jag önskar att jag hade kunnat ge dig det svar du hade hoppats på. Jag kan inte göra mer*
- ☐ *Nu kommer vi inte längre i det här samtalet och därför kommer jag att avsluta det*



Härskartekniker

- ❑ Ducka, låt allt passera och fortsätt vara trevlig
- ❑ Om det går för långt. Ställ frågan:
”jag vill verkligen hjälpa dig så långt jag kan så vad är anledningen att du hela tiden kallar mig 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”*



De som hotar...

- ☐ De vill få dig ur balans
- ☐ Försök att behålla lugnet
- ☐ Simma medströms
 - ☐ *Jag kan inte hindra dig att ringa tidningen. Det kommer dessvärre inte förändra någonting. Jag kan inte göra mer än vad jag redan har gjort*
- ☐ Ta hand om kunden på ett vänligt sätt!



Långpratarna

- ❑ Styr samtalet genom att visa att avslutet kommer:
 - ❑ *Har du någon mer fråga innan vi avslutar?*
 - ❑ *Då fick du svar på det, har du 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!*



Den som inte lyssnar!

- ☐ Behåll lugnet och försök att påkalla uppmärksamheten
 - ☐ Använd namnet
 - ☐ Ursäkta, ursäkta
- ☐ När du fått uppmärksamheten
 - ☐ *"Jag vill gärna hjälpa dig och för att kunna göra det behöver jag ställa dig några frågor. Är det ok?"*

Säg stopp och sätt gränser

- ❑ Du får sätta gränser när kunden hotar, går på personliga angrepp, använder för mycket svordomar, könsord eller om du själv känner att du håller på att explodera.
- ❑ På telefon vinner du på att ställa dig upp och använda hela ditt kroppsspråk för att visa tydlighet och bestämdhet!
- ❑ Först ett gult kort;
 - ❑ *Om du kallar mig idiot en gång till avslutar jag det här samtalet direkt!*
- ❑ Rött kort;
 - ❑ *Jag sa att jag skulle avsluta samtalet om du fortsatte och därför kommer jag nu att lägga på luren*



Några små tips!

- ☐ Tro inte på allt du tänker!
- ☐ Vad vill du andra ska känna när de möter dig?
- ☐ Var ärlig och reflektera på ditt eget beteende!
- ☐ Tänk om – tänk nytt
- ☐ Behandla andra som de vill bli behandlade!
- ☐ Lyssna aktivt!
- ☐ LIPA!
- ☐ Ctrl+Alt+Del!

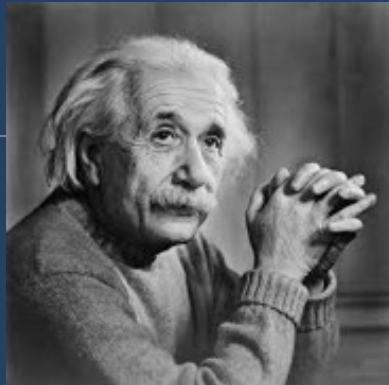


Hur har du haft det och
vad tar du med dig?



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