

Välkomna till Utmanande kunder!

Vi kör igång kl 0830

- ❑ Se till att få sitta i fred
- ❑ Förbered dig med att ha kameran på

Välkommen/
Christer Isehag



Vi ska prata om...

- ☐ Vad är en besvärliga kunder?
- ☐ Autopiloten
- ☐ Reaktionstrappan!
- ☐ LIPA™ för att lugna de arga!
- ☐ Konsten att lyssna
- ☐ Fraser
- ☐ Konsten att inte ta det personligt!



Vem är du?

- ☐ Vad heter du?
- ☐ Din roll?
- ☐ Hur länge har du arbetat här?
- ☐ Dina förväntningar?

*it's
Me!*

Christer Isehag



www.isehag.se

Vad är en besvärlig kund?

Hur beter de sig?

Vad säger de?

Hur låter de?



Vad är det du tycker är
jobbigt?

Hur påverkas du?

Jag har rätt!



www.isehag.se

Behandla andra som ...
de vill bli behandlade!



Jag vann diskussionen
men
förlorade relationen



Alltid
Aldrig
Jämt
Varenda gång

Reaktionstrappan



Reagera

Agera

Visa din
förståelse

Visa din
vilja

Lyssna

Instäm

Paus

Agera

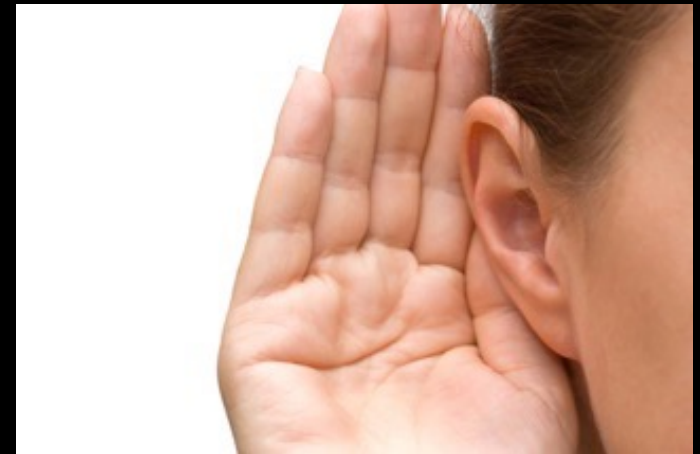
Att vara lyhörd

☐ Mönster

☐ Yttre

☐ Inre

☐ Inget



Kroppens reaktioner

- ☐ Om människor inte beter sig "normalt" blir vi stressade
- ☐ Vår sociala förmåga påverkas av stressen
- ☐ Pulsen ökar ofta
- ☐ Vi tappar lyssnar förmågan!
- ☐ Vi följer vår "autopilot"
- ☐ 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

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



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
- ☐ För att det ska bli rätt från början...
- ☐ Återkom gärna om du har fler frågor
- ☐ För att det ska bli enkelt för dig
- ☐ För att det här ska lösa sig snabbt för dig
- ☐ Det enklaste för dig blir om du...



Hej
Tack
Förlåt



Generellt

- ☐ Tydliggöra vilka gränser som finns
- ☐ Ditt ansvar – mitt ansvar
- ☐ Styr och led samtalet i din riktning
- ☐ Var ärlig...
- ☐ Spegla...

*Kill them
with Kindness*

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 genom att använda namnet...
 - ☐ Människor lyssnar efter sina namn men du kan behöva “anropa” flera gånger
 - ☐ När du fått uppmärksamhet kan du säga
 - ☐ 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
 - ☐ När de frågar om du är kvar kan du berätta att du gärna vill försöka hjälpa men behöver ställa frågor för att komma vidare – OK?
 - ☐ Om du inte når fram – koppla till en kollega
 - ☐ Jag skulle vilja koppla dig till en av mina duktiga kollegor. Jag känner att jag inte når fram och kan förklara för dig på ett bra och tydligt sätt. OK?

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!

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



www.isehag.se