

Professionellt bemötande!

Allt bra kan alltid bli bättre!

Christer Isehag

www.isehag.se

Vi ska prata om...

- ☐ Vad är ett utmanande samtal?
- ☐ När olika synsätt krockar!
- ☐ Hur påverkas jag?
- ☐ Konsten att lyssna för att verkligen förstå!
- ☐ Mördar- och vitaminfraser!
- ☐ Verktyg för olika situationer!



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

Vad är ett besvärligt möte?



Våra referensramar!



www.isehag.se

Behandla andra som ...
de vill bli behandlade!



Jag vann diskussionen
men
förlorade relationen



Män får lättare
förkylningar än kvinnor!

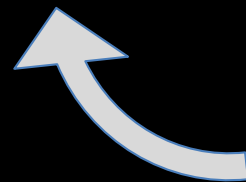
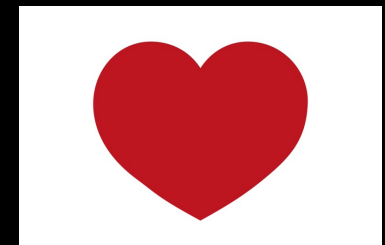
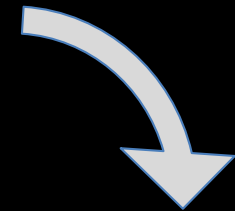
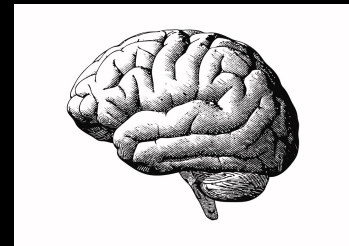


Behandla olika olika

- ☐ Alla människor är olika individer!
- ☐ Alla har olika behov!
- ☐ Lyssna och känn in!
- ☐ Anpassa dig efter både person och situation!
- ☐ Spegla!



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!

Hur påverkas
du av din egen
autopilot?

Tips!
Om något inte fungerar - Gör något nytt!



Det finns en människa bakom kundmasken!



www.isehag.se

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

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 är en människa

- ☐ Ett beteende gör ingen hel människa!
- ☐ Vi tar alla på oss dåliga beteenden ibland!
- ☐ Var prestigelös!



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*

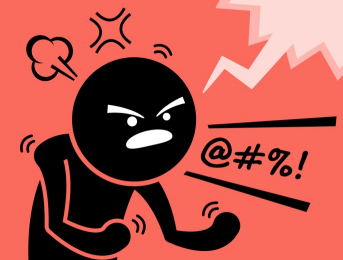
Kunden har alltid rätt?

☐ Kunden har inte alltid rätt i sak men alltid rätt i sin upplevelse!



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*



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!



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”*



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?"*

Utanför min kontroll!

- ☐ Lyssna klart och bekräfta!
- ☐ Var tydlig på ett vänligt sätt!
- ☐ *"Det du önskar är något jag inte kan påverka eller har möjlighet att göra!
Det jag kan göra är att framföra det här till min chef.
För att lösa situationen just nu kan jag göra det eller det".*

De som ältar!

- ☐ Ofta fastnar de här i samma exempel kring det som varit och det som de tidigare upplevt!
 - ☐ Beklaga och försök att styra samtalet framåt!
- ☐ Om det blir för mycket!
 - ☐ *"Jag vill verkligen försöka hjälpa dig här och nu. Jag förstår inte riktigt vart du vill komma med att återkomma till det som har varit!"*
 - ☐ Var sedan tyst!

Den negative

- ☐ Gå inte i diskussion
- ☐ Bekräfta att de får tycka som de gör
 - ☐ *Jag förstår att du är besviken!*
 - ☐ *Det måste vara tråkigt!*
- ☐ Fortsätt vara trevlig och visa att deras kommentarer inte biter på dig
- ☐ Filtrera och ducka de negativa och ironiska små kommentarerna som löpande kommer
- ☐ Försök att hålla dig till kärnfrågan och luras inte med i sidodiskussioner som ex,
 - ☐ *Men håller inte du med mig? Tycker inte du att det här är för dåligt?*
 - ☐ *Vad jag tycker spelar ingen roll. Jag kan inte göra mer än vad jag redan har gjort*
 - ☐ *I min roll får inte jag göra på något annat sätt än vad jag har berättat för dig*
- ☐ Våga avsluta samtalet
 - ☐ *Nu kommer vi inte längre och därför kommer jag att avsluta det här samtalet*



Att kunna avsluta ett samtal!

- ☐ När behöver du göra det?
 - ☐ För mycket socialt prat!
 - ☐ För många sidospår!
 - ☐ Kompissnacket!
- ☐ Hur kan du göra det?
 - ☐ Svara på frågan eller lyssna klart på exemplet och ta sedan snabbt tillbaka styrningen
 - ☐ Vad är det för konkret fråga du vill ha hjälp med?
 - ☐ Vad är det jag kan hjälpa dig med idag?
 - ☐ Vad är det du behöver hjälp med just nu?
 - ☐ Om inte det fungerar!
 - ☐ Just nu ser jag att många ringer och behöver min hjälp. Är det någon konkret fråga jag kan hjälpa dig med?

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*



Uppsummering

- ☐ Behandla andra som de vill bli behandlade!
- ☐ Håll koll på din autopilot!
- ☐ Ändra dina tankar och du ändrar ditt beteenden!
- ☐ Lyssna, ställ frågor och sammanfatta för att verkligen visa att du förstår!
- ☐ Filtrera mördarfraser och använd fler vitaminfraser!



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



www.isehag.se

*Alla människor du möter kan
lära dig någonting.
Antingen hur du själv vill vara
eller hur du absolut inte vill vara!*

