

Utmanande kunder!

Små saker som gör stor skillnad!

Christer Isehag

www.isehag.se

Vi ska prata om...

- ☐ Vad menas med en besvärlig kund?
- ☐ Hur påverkas jag?
- ☐ Autopiloten!
- ☐ Reaktionstrappan!
- ☐ LIPA!
- ☐ Verktyg och tips!



Let's Talk
About It!

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



Christer Isehag

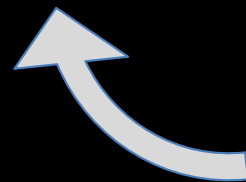
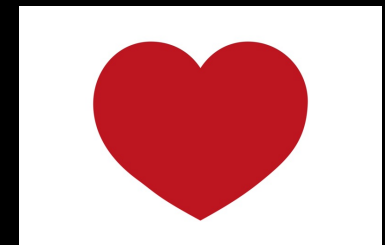
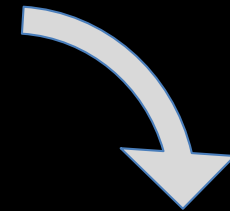
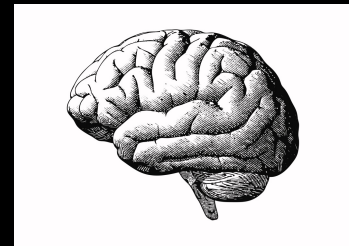


www.isehag.se

Vad är ett besvärligt möte?



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!



Alltid
Aldrig
Jämt
Varenda gång

Reaktionstrappan



Reagera

Agera

Visa din
förståelse

Visa din
vilja

Lyssna

Instäm

Paus

Agera

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

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



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



Hur kan man bli så arg för så lite?

- ☐ Det är lätt att överdriva när vi blir arga
 - ☐ Alltid, aldrig, jämt, varenda gång
- ☐ När man ändå fått upp farten och har ångan uppe;
 - ☐ Förresten så, apropå det, förra veckan
- ☐ Ilskan är inte riktad mot dig utan från mig
- ☐ Lyssna aktivt och sortera
 - ☐ Lyssna prestigelöst
 - ☐ Sortera bland allt som sägs
 - ☐ Välj bort det som inte hör till saken
 - ☐ Prioritera de punkter som handlar om kärnfrågan

Du, jag och alla andra reagera på ungefär samma sätt när ilskan kommer

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



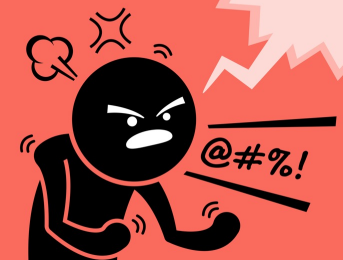
Generella tips

- ☐ 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*

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”*



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 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*



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*

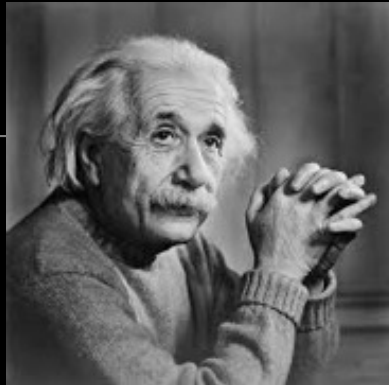


Uppsummering

- ☐ Det ingår i jobbet att ta skit
- ☐ Se människan bakom kundmasken
- ☐ Håll koll på din autopilot
- ☐ LIPA !
- ☐ Du vet inte vad som egentligen gjort din kund så här arg



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