

Positiv kundkommunikation!

Små saker som gör stor skillnad!

Christer Isehag

www.isehag.se

Vi ska prata om...

- ☐ Intryck och avtryck!
- ☐ Service!
- ☐ Konsten att lyssna!
- ☐ Mördarfraser och vitaminfraser!



Let's Talk
About It!

- ☐ Vad heter du?
- ☐ Hur länge har du arbetat här?
- ☐ Roligast?
- ☐ Din styrka inom kommunikation?



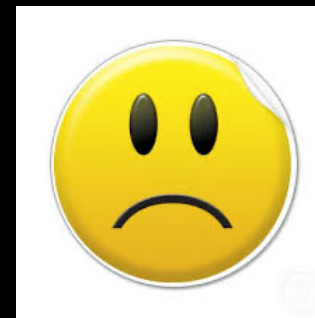
Christer Isehag



www.isehag.se



Vi skapar intryck...



...och lämnar avtryck!

Tonfall

Ansikts-
uttryck

Röst

Utseende

Revir

"Tatueringar"

Gester

Hållning

Kläder

Ålder

Man/kvinna

Etnicitet

Dialekt

Tempo

Lukt

Kropp-
språk

Tro inte på allt du tänker!



För du vet inte vad du inte vet...

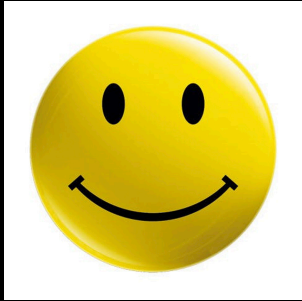
Bedöma
Döma
Fördöma



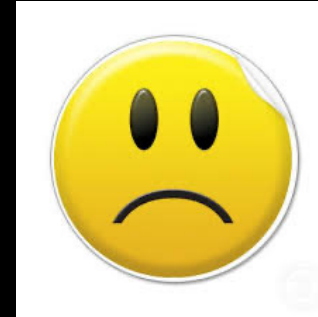
Dina erfarenheter av kundservice!

- ☐ 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





- ☐ Clas Ohlson
- ☐ K-rauta
- ☐ Systembolaget
- ☐ Postpaketet
- ☐ SOS



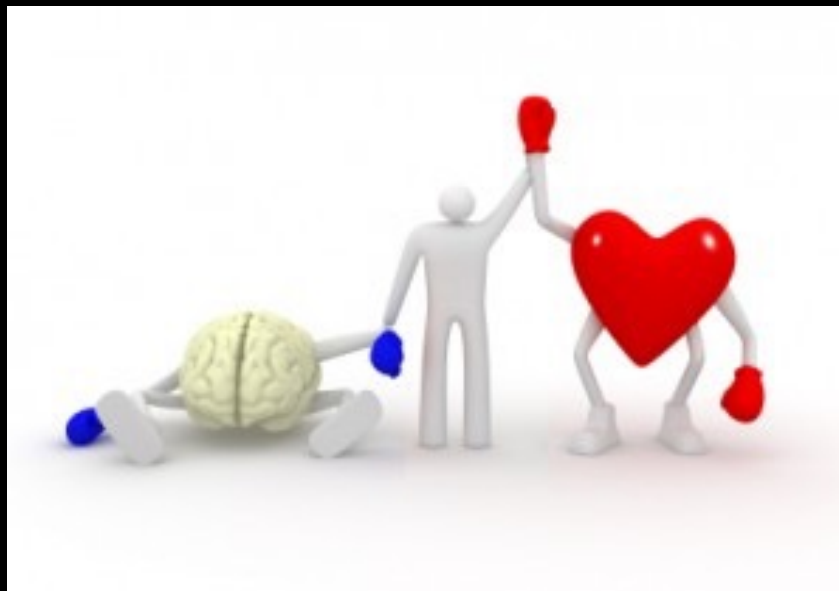
- ☐ Apoteket
- ☐ Riket
- ☐ Vårdcentralen (google)
- ☐ Postpaketet

Jag är skillnaden...



...för hur andra uppfattar oss!

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



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?



Dålig dag

Kunderna

- ☐ Mindre engagemang
- ☐ Färre följdfrågor
- ☐ Avsaknad av det lilla extra
- ☐ Svåråtkomlig
- ☐ Gör exakt det som ska göras
- ☐ Autopiloten styr hårdare
- ☐ Extrakontroll
- ☐ Stressar på i samtalen

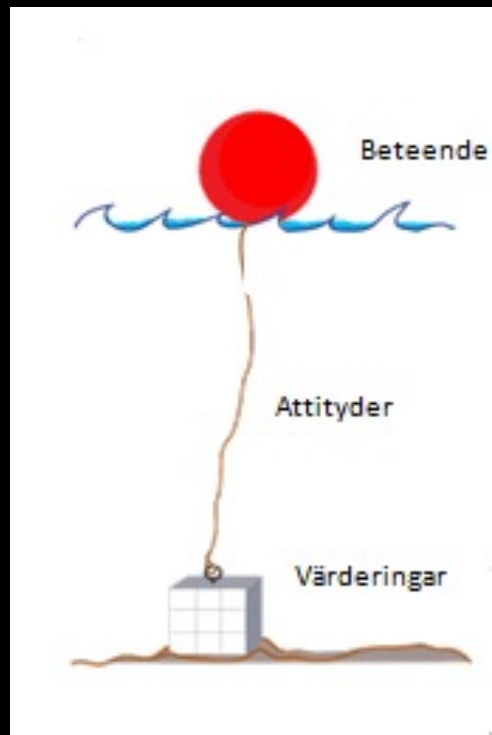
Kollegorna

- ☐ Minskad närvaro
- ☐ Kortare stubin
- ☐ Tystare
- ☐ Avig
- ☐ Avvikande beteende
- ☐ Kort i tonen
- ☐ Suckar



Att leva värdegrunden

Vi bedömer
en annan
människa på
vattenytan!



Ju mer vi lär
känna
varandra ju
mer ärliga
våga vi vara!

Det finns en människa bakom kundmasken!



www.isehag.se

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



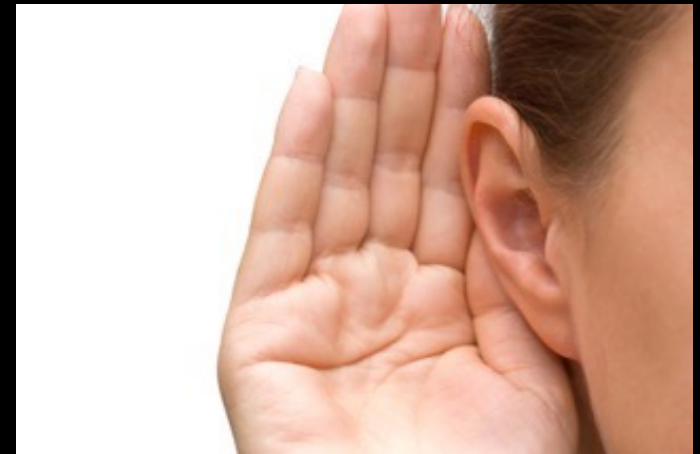
Att vara lyhörd

☐ Mönster

☐ Yttre

☐ Inre

☐ Inget



Alla vill...

☐ Se mig

☐ Hör mig

☐ Förstå mig

☐ Bekräfta mig



Kunder

Berättar vidare

**Rekommenderar
dig**

Köper igen

Kunder	Berättar vidare	Rekommenderar dig	Köper igen
Nöjda	Om någon frågar	Om någon frågar	Ja

Kunder	Berättar vidare	Rekommenderar dig	Köper igen
--------	-----------------	-------------------	------------

Nöjda	Om någon frågar	Om någon frågar	Ja
Missnöjda	Berättar för 10 andra (inte för dig)	Nej	Nej

Kunder	Berättar vidare	Rekommenderar dig	Köper igen
--------	-----------------	-------------------	------------

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

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

Dricks

- ☐ Namnet
- ☐ Beröring
- ☐ Humor
- ☐ Nivå
- ☐ Personlig hälsning



Nöjd kund eller WOW?

- ☐ Vad är det lilla extra du kan ge din kund som skapar ett wow?
- ☐ Du kan ge små saker som betyder mycket!



Fixa dricksen!

- ❑ Dricks för dig kan vara när kunden ger beröm!
- ❑ Ett snällt mail från en kund!
- ❑ Berättar för andra att ni är bra!

- ☐ Vad kan du göra för att få mer dricks?
- ☐ Vilka små saker är det våra kunder älskar?
- ☐ Dela dricksen med kollegorna!



Uppsummering

- ☐ Allt bra kan alltid bli bättre!
- ☐ Jag gör skillnad i mina möten!
- ☐ Vem vill jag vara? En stjärna eller vad?
- ☐ Det finns en människa bakom kundmasken!
- ☐ Skapar du wow-möten får du wow-kunder!
- ☐ Hur vill du att din dag ska bli? Du kan påverka massor själv!



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



www.isehag.se

SERVICE IS NOWHERE



www.isehag.se