

Positiv kommunikation!

Små saker som gör stor skillnad!

Christer Isehag

www.isehag.se

Vi ska prata om...

- Service, vad är det?
- Konsten att lyssna, på riktigt!
- Mördarfraser och vitaminfraser!
- Vad är en utmanande kund!
- Reaktionstrappan!
- LIPA!
- Konkreta verktyg & tips!



Let's Talk
About It!

Christer Isehag



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



Exempel ur livet

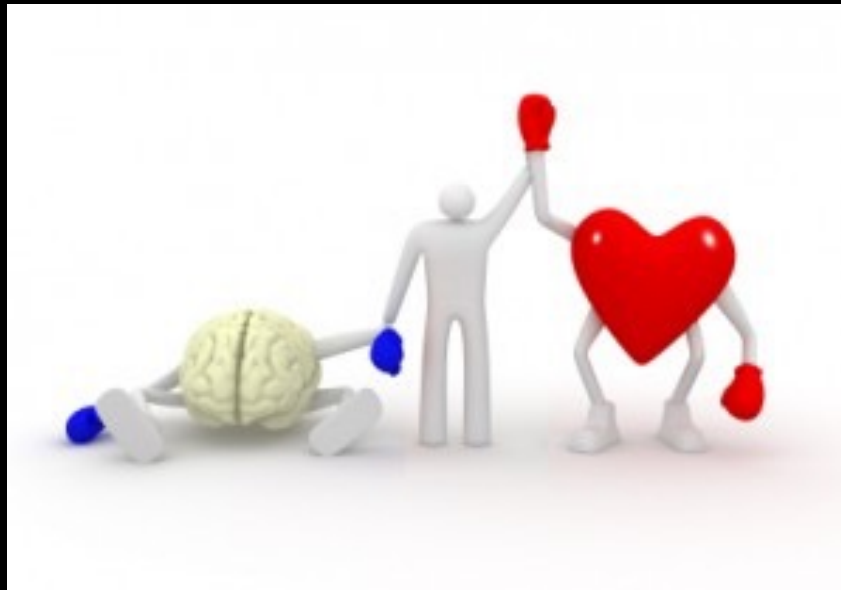
Bra service

- HM
- Bauhaus
- Åhlens
- Systembolaget

Dålig service

- 1177
- Riddermark
- Bauhaus
- Lidl

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



Jag är skillnaden...



...för hur andra uppfattar oss!

Alla vill...

Se mig

Hör mig

Förstå mig

Bekräfta mig

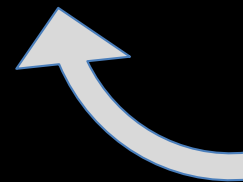
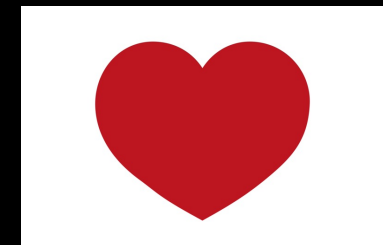
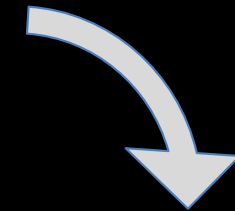
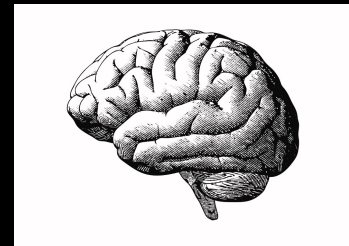




Vem vill du vara?
En stjärna?
Någon som folk
kommer ihåg?
Vad ger det dig att
vara en "Petter"?

Kunder	Berättar vidare	Rekommenderar dig	Köper igen
WOW	För alla!	Aktivt!	Absolut!
Nöjda	Om någon frågar	Om någon frågar	Ja
Likgiltiga	Troligen inte	Troligen inte	Kanske
Missnöjda	Berättar för 10 andra (inte för dig)	Nej	Nej
Mycket missnöjda ☺☺☺☺	Berättar för 25 andra	Absolut inte	Aldrig

Autopiloten



Våra mönster

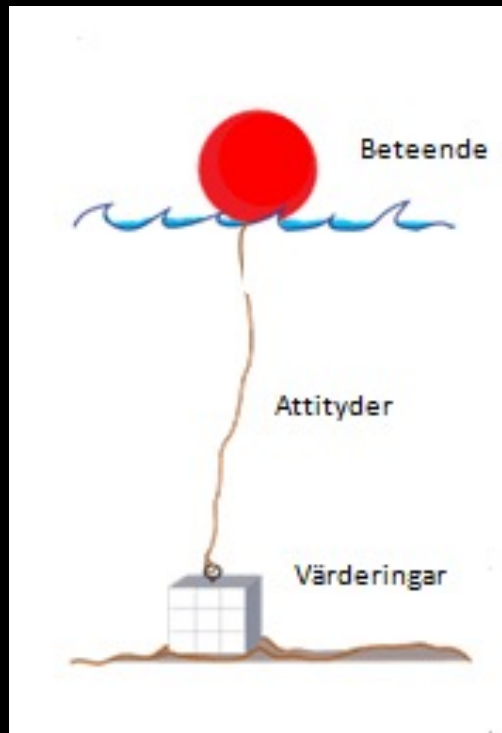
- Du tänker 60 000 tankar varje dag!
- 99% av dagens tankar är samma som gårdagens!
- Tanken kommer med 300 km/h
- Vi följer våra inprogrammerade manus!

Hur påverkas
du av din egen
autopilot?

Tips!
Om något inte fungerar - Gör något nytt!



Att leva värdegrunden



Till handling

Från ord

Vår värdegrund mäts på mina handlingar!

KRETSLOPP SYDOST	ENKELT Enkelhet	HÅLLBART Förtroende och framtidstro	EFFEKTIVT/ KOSTNADS- EFFEKTIVT Utveckling	TILLGÅNGLIGT	TROVÄRDIGT	KOMPETENT Kunskap, erfarenhet	INNOVATIVT
KUNDFOKUS Information, service, kvalitet	Vi har tydlig information och tydliga tjänster som gör det lätt att göra rätt .	Vi tänker långsiktigt , följer lagar och regler med kundfokus ur ett miljöperspektiv.	Vi ger rätt information och vi har rätt arbetssätt inom hela Kretslopp Sydost.	Vi är tillgängliga 24/7 för kunden och vi är alltid lyhörda och informativa.	Vi möter kunden på rätt sätt med rätt information och håller vad vi lovar.	Vi ger våra kunder avtalad service och information.	Vi har lyhördhet för nya idéer.
ORDNING & REDA Struktur, planering, framförhållning, uppföljning, instruktioner	Vi har tydliga rutiner och system för att hantera information och avvikelser.	Våra ledare säkerställer rätt kompetens på rätt plats. Vi arbetar med ständiga förbättringar .	Vi planerar och effektiviserar löpande vårt arbete. Våra ledare följer upp vad vi bestämt.	Vi följer våra rutiner och använder våra systemstöd. Våra ledare ansvarar för att optimera systemstöd.	Vi har rätt tid att utföra arbetsuppgifter. Våra ledare tillser att det finns tid för förbättringsarbete.	Vi tar tillvara erfarenhet och kunskap inom hela Kretslopp Sydost.	Vi arbetar i en miljö där det är högt i tak genom ett strukturerat förbättringsarbete.
ANSVAR Ledarskap, personavård, engagemang, befogenhet, respekt, hänsyn	Vi tar ansvar för våra arbetsuppgifter.	Vi följer instruktioner och rapporterar avvikelser. Våra ledare tillser förutsättningar för tydlig kommunikation internt och externt.	Vi följer och arbetar efter bestämda arbetsinstruktioner . Våra ledare ansvarar för att optimera verksamheten.	Vi är informativa, synliga och låta att nå. Våra ledare skapar förutsättningar för möjliggörandet.	Vi håller vad vi lovar , vi visar respekt för individen och verksamheten.	Våra ledare säkerställer rätt kompetens på rätt plats och planerar för kompetensutveckling.	Vi har en utvecklingsanda som driver Kretslopp Sydost framåt. Våra ledare stimulerar till förbättringsarbete.
SAMARBETE Samsyn, öppenhet, lyhördhet, delaktighet, högt i tak, trivsel, positivt tänkande	Vi är öppna och lyhörda mot varandra, för att utveckla och underlätta vårt samarbete.	Vi respekterar varandra och visar hänsyn. Vi bygger hållbara relationer.	Med ökat samarbete kan vi alla bidra till ökad kostnadseffektivitet.	Vi är delaktiga och ställer upp för varandra.	Vi har rak och tydlig kommunikation som skapar bra samarbete.	Vi har öppenhet och delar med oss av erfarenhet och kompetens.	Vi är öppna för kreativa lösningar för att utveckla Kretslopp Sydost.

Våra gemensamma värderingar och våra önskade beteenden är något som gäller för oss alla, våra värderingar visar vilka vi är och vad vi tror på.

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



Tjuvnypen

- Jag kan visa dig, som jag gjort så många gånger tidigare
- Jag kan fixa det, den här gången också
- Kul att du kommer, till slut
- Kul att du gjorde det själv för en gång skull
- Vad fint du har städat. Nu får vi se hur läge det håller i sig den här gången



Starters

- Nu lyssnar du inte...
- Så sa jag inte...
- Det var det vi bestämde...
- Vi sa faktiskt...
- Du sa att du skulle fixa det här...



Nedtryckarna

- Lilla gumman/gubben
- Snälla du
- Men lilla vännen
- Men söta rara



Egen reflektion

- Vilka mördarfraser har du själv använt?
- Vilka fackuttryck kan du råka använda?



Fackuttryck som kan uppfattas som mördarfraser

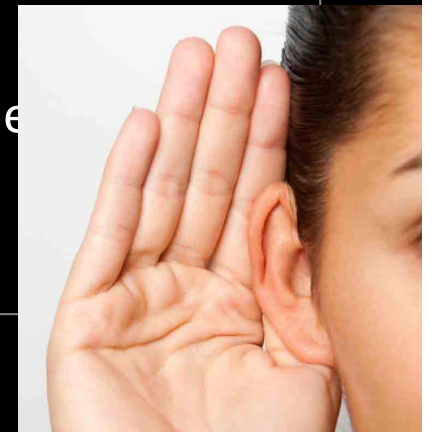
- ÅVC
- AVS
- Energiåtervinning
- 666/me
- Renhållningsordning
- Avfallsplan
- Avfallsföreskrifter
- Taxor
- BDI
- Gråvatten
- Grundavgift
- UWS
- Avfallsfraktioner
- Avfallshantering

- Deponier
- Avfallssortering
- Bortskaffat avfall
- Miljökonsekvens-beskrivning
- Insamlingsplats
- Hushållsnära hämtning
- Plockanalys av fyrfack
- Återbruksguider
- Återbruk av möbler
- MB
- MBF
- MBK
- Avfallstrappan
- Verksamhetsavfall



Lyssnarförmågan

- Globalt
 - Uppmärksammar mycket kring kroppsspråk, tonfallet, gester och mimik.
- Fokuserat/Yttre/Aktivt
 - Ställer följdfrågor för att veta mer. Sammanfattar för att säkerställa att det jag hört är vad som avses och menas
- Inre
 - Relaterar hela tiden till sig själva och egna erfarenheter och reflektioner. Konsekvens kan bli att du tar över samtalen
- Inget
 - Bryr sig inte, vill inte lyssna



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!



www.isehag.se

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

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

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"...

Det är en människa

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



Vad är ett besvärligt möte?



- Arg
- Ledsen
- Härskare
- Hotare
- Långpratare
- Negative
- När man inte når fram
- Rättshaverister
- Kompetensbrist

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*

www.isehag.se

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*



Den rörige som inte lyssnar

- ❑ Påkalla uppmärksamheten;
 - ❑ Använd namnet
 - ❑ Ursäkta, ursäkta
- ❑ När du fått uppmärksamhet;
 - ❑ *"Jag vill verkligen hjälpa dig så bra jag kan. För att kunna göra det behöver jag ställa några frågor. Är det ok?"*
- ❑ Om samtalet spårar ur igen;
 - ❑ *"Ursäkta, jag skulle få ställa frågorna klart."*
- ❑ Nödlösningen
 - ❑ Bli tyst till kunden frågar *"är du kvar?"*
 - ❑ *"Jag är kvar och vill gärna hjälpa dig. 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*

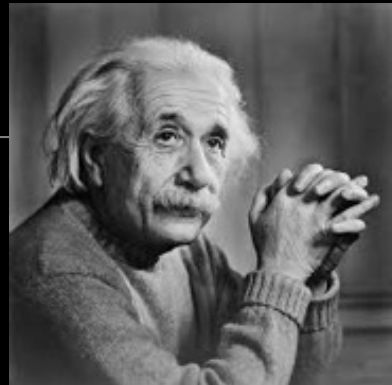


Uppsummering

- Ett bra bemötande...
- Jag är skillnaden...
- Nöjd kund eller wow?
- Vem vill du vara? En i mängden eller en stjärna?
- Använd fler vitaminfraser!
- Vaccinera dig mot mördarfraser!
- Ställ frågor för att få veta mer!
- Lyssna klart!
- Sammanfatta!
- LIPA!
- Kill them with kindness!
- Det finns en människa bakom masken!



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