

Positivt kundbemötande!

Små saker som gör stor skillnad!

Christer Isehag

www.isehag.se

Vi ska prata om...

- Intryck och avtryck
- Service
- Kommunikation
- Lyssnarförmågan
- Mördardraser/Vitaminfraser



Let's Talk
About It!

- Vad heter du?
- Din roll?
- Dina förväntningar!



Christer Isehag



Vi skapar intryck...



...och lämnar avtryck!

You never get a second chance
to get a first impression!

Intryck!



Avtryck!

Tro inte på allt du tänker!



För du vet inte vad du inte vet...

Bedöma
Döma
Fördöma

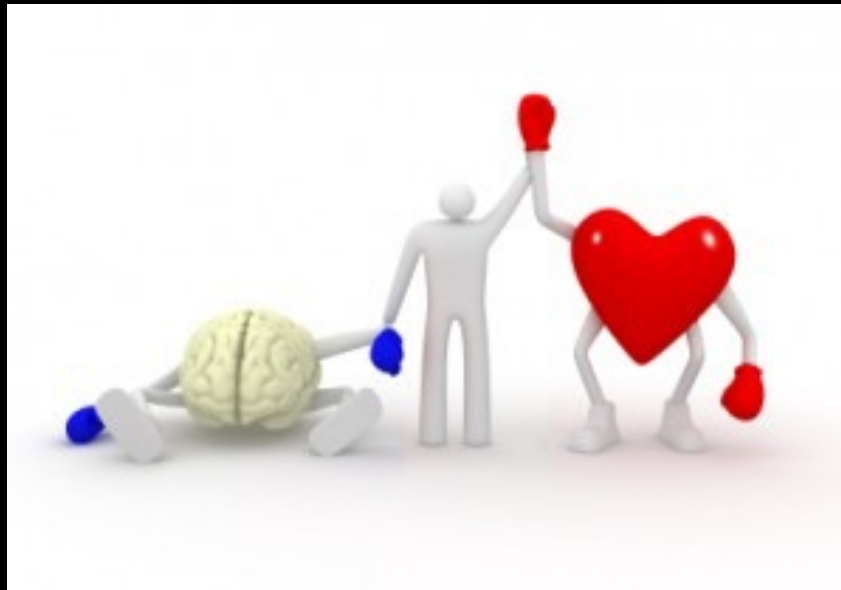


Dina erfarenheter av kundservice!

- 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



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



Jag är skillnaden...



...för hur andra uppfattar oss!

Män får lättare
förkylningar än kvinnor!





Blomman!



Sara!

Det finns en människa bakom kundmasken!



www.isehag.se

Det är en människa

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



Kunden har alltid rätt?

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



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?



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



*Kill them
with Kindness*

www.isehag.se

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"...

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



Fem små tips

- Vi skapar intryck och lämnar avtryck!
- Varje möte räknas!
- Filtrera mördarfraser och använd vitaminfraser!
- Ju mer du lyssnar klart ju mer får du veta!
- Om något inte fungerar – gör något nytt!

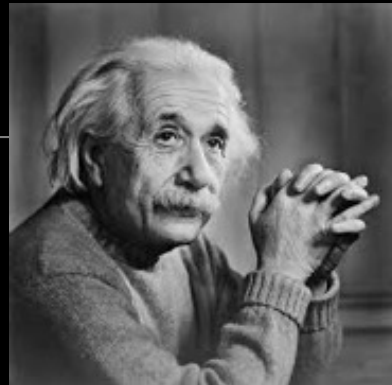


Hur har du haft det och
vad tar du med dig?



www.isehag.se

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