

Positivt kommunikation!

Små saker som gör stor skillnad!

Christer Isehag

Vi ska prata om...

- ☐ Service?
- ☐ Intryck och avtryck!
- ☐ Lyssnarförmågan!
- ☐ Styra samtal!
- ☐ Mördarfraser och vitaminfraser!
- ☐ Att vända en kund!



- ☐ Vad heter du?
- ☐ Din roll?
- ☐ Hur länge har du arbetat här?
- ☐ Roligast med jobbet?



Christer Isehag



www.isehag.se

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

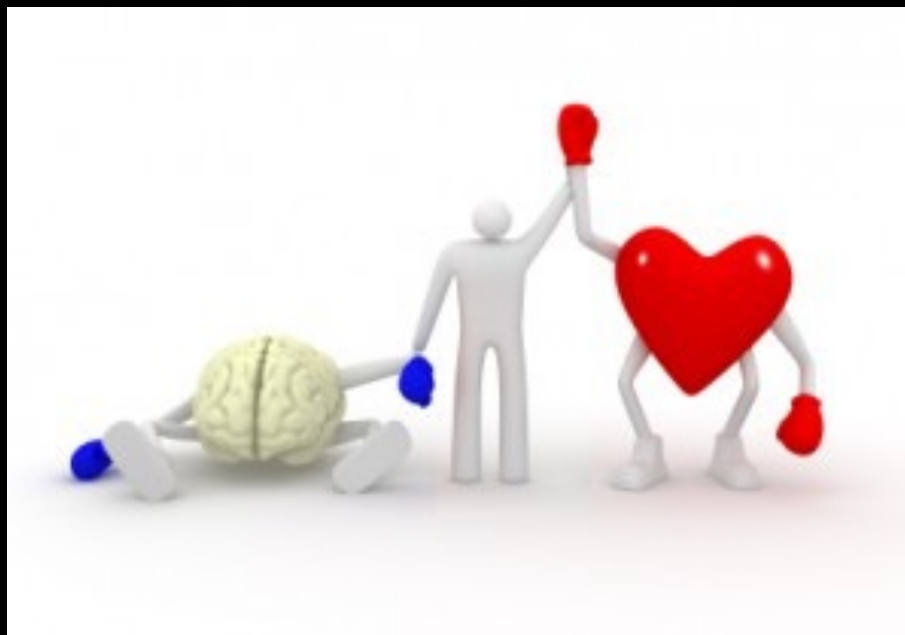


Jag är skillnaden...



...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?





www.isehag.se



Jag är
på
scen!

Sanningens ögonblick

Notan

Bords-
bokning

Bekräftelse

Entrén

Invänta
Hovmästare

Bords-
placering

Grannarna

Menyerna

Vänte-
tider

Förslag

Maten

Toaletten

www.isehag.se





Våra olika roller

www.isehag.se

*Sanningens
ögonblick*



www.isehag.se

*Sanningens
ögonblick*



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

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!

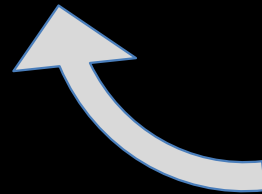
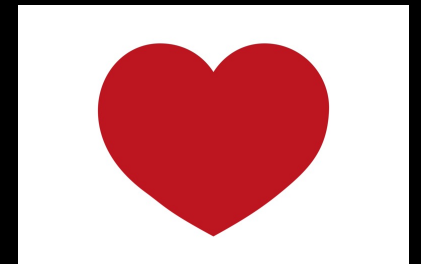
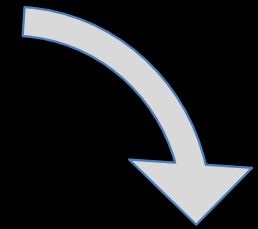
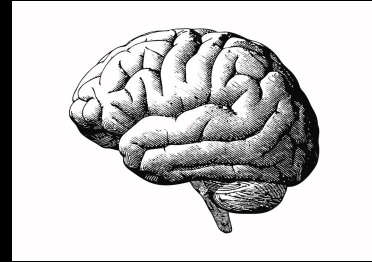


För du vet inte vad du inte vet...

Bedöma
Döma
Fördöma



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!



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



Lyssnarfällor

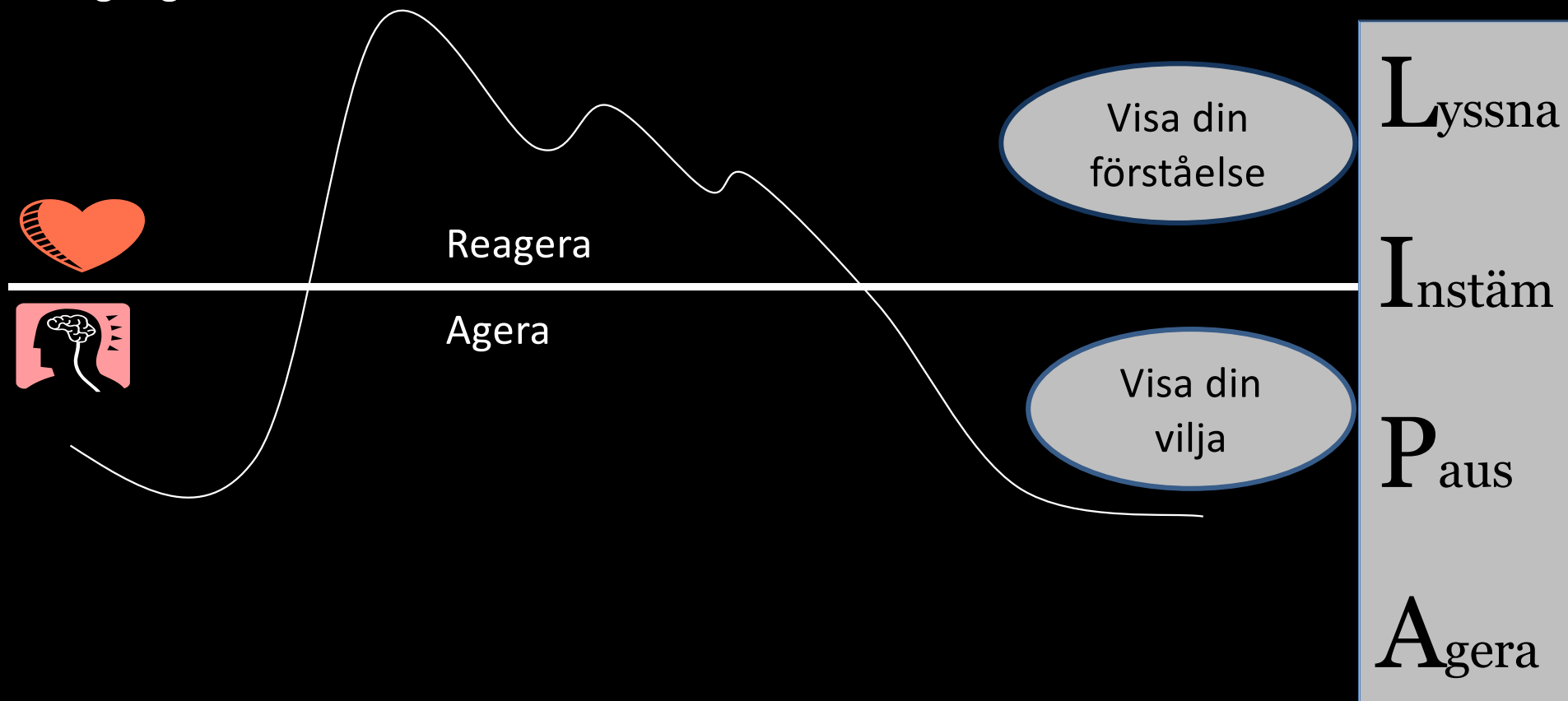


Män får lättare
förkylningar än kvinnor!



Alltid
Aldrig
Jämt
Varenda gång

Reaktionstrappan



*Kill them
with kindness*

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
- ☐ Håll koll på din egen reaktionstrappa!

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

Generella tips

- ☐ Bekräfta människan
- ☐ Linda "inte" in...
- ☐ Var tydlig med vad du får/inte får, kan/inte kan etc
- ☐ 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?



Hur är min
känsla just
nu?

Varför
muttrar jag
just nu?



Vad var
det som
hände?

Hur går
mina
tankar?

Alltid
Aldrig
Jämt
Varenda gång



Egen reflektion

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



Mördarfraser...

- ☐ Snäll tolka!
- ☐ In genom ena och ut genom andra!
- ☐ Visa att du inte förstår innebörden av mördarfraser!
- ☐ Kill them with kindness!
- ☐ Hugg inte på betet!



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
- ☐ För att hjälpa dig på bästa sätt...
- ☐ För att det här ska gå så snabbt som möjligt...
- ☐ Du ska få prata med en av mina duktiga kollegor...



Hej
Tack
Förlåt



Frågetekniken

Öppna

- ☐ Berättarfrågor
- ☐ Vad, Vem, Hur, När, Var
- ☐ Används för att veta mer
- ☐ Följdfrågor fördjupar informationen

Slutna/stängda

- ☐ Ja & Nej frågor
- ☐ Är du, kan du, vill du...
- ☐ Används för konkreta klargöranden
- ☐ Bra för att kontrollera om sammanfattningen stämmer



Samtalsstyrning



Dricks

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



Några små tips!

- ☐ Jag är skillnaden...
- ☐ Varje möte räknas!
- ☐ Vi skapar intryck och avtryck genom att bara finnas!
- ☐ Du är Bostaden och du är ständigt på din scen!
- ☐ Håll koll på din egen reaktionstrappa!
- ☐ LIPA!
- ☐ Kill them with kindness!
- ☐ Ju mer du lyssnar ju mer får du veta!
- ☐ Filtrera mördarfraser och använd fler vitaminfraser!
- ☐ Styr samtalet med öppna frågor!
- ☐ Fixa dricksen!



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



www.isehag.se

SERVICE IS NOWHERE



www.isehag.se