

Positivt kundbemötande!

Små saker som gör stor skillnad!

Christer Isehag

Vi ska prata om...

Service

Kommunikation

Mail

Bemötande

Telefon

www.isehag.se

**Let's Talk
About It!**

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



Våra erfarenheter av service

Bra service

- ☐ Soptippen
- ☐ Systembolaget
- ☐ Restaurang VED, Hbg
- ☐ Kicks
- ☐ NewYorker

Dålig service

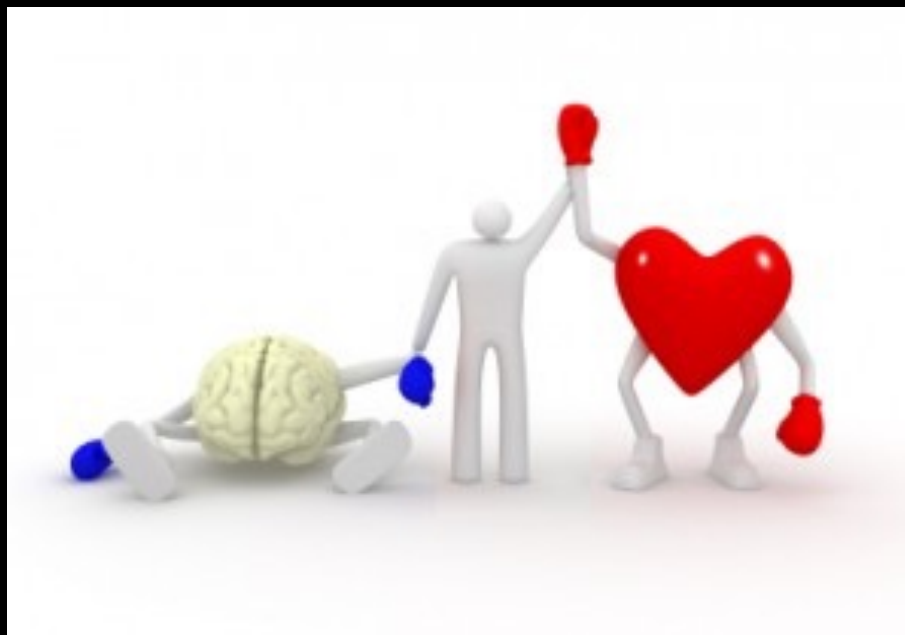
- ☐ Borstahusen Golfklubb
- ☐ Oscars "dyra sportaffär"
- ☐ Telia
- ☐ Sjukvården
- ☐ Sephora

Jag är skillnaden...



...för hur andra uppfattar oss!

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





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

Det finns en människa bakom kundmasken!



www.isehag.se

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?



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!

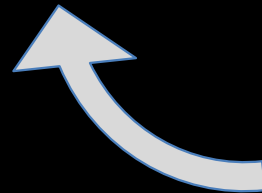
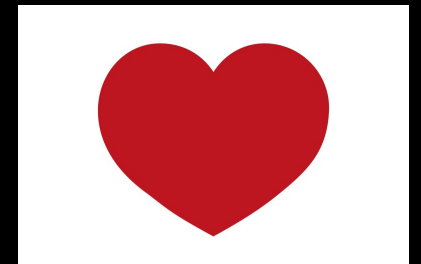
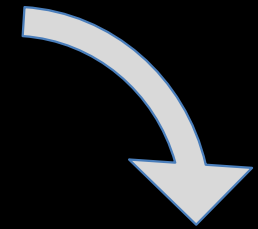
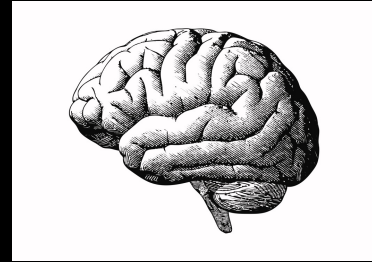


För du vet inte vad du inte vet...

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!



Hur är min
känsla just
nu?

Varför
muttrar jag
just nu?

NÖDBROMS

Vad var
det som
hände?

Hur går
mina
tankar?

Män får lättare
förkylningar än kvinnor!



En expert tack

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?



Mördarfraser hos Simab

- ☐ Imkanal
- ☐ OVK
- ☐ Lagstiftat
- ☐ Eldstadsplan
- ☐ Fastighetsägarens ansvar
- ☐ Lagstadgat arbete
- ☐ Glidskydd
- ☐ Takuppstigningsanordning



Alltid
Aldrig
Jämt
Varenda gång



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



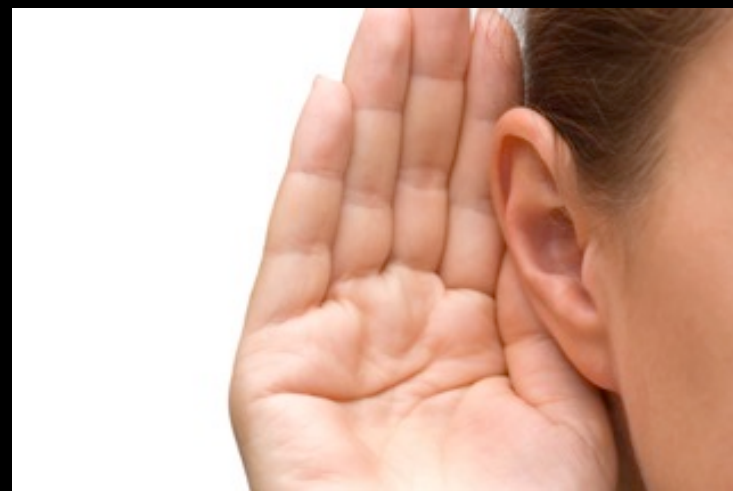
Att vara lyhörd

☐ Mönster

☐ Yttre

☐ Inre

☐ Inget



Lyssnarfällor



*Kill them
with Kindness*

Beställa biljetter

Om du går in på vår hemsida och väljer föreställningar så ser du de aktuella föreställningarna. Du väljer den du är intresserad av och klickar på köp. Du får nu upp alla disponibla datum som den aktuella föreställningen genomförs på. Där kan du läsa mer om föreställningen eller boka biljetter. Om du ska köpa biljetter klickar du på köp och sedan väljer du var du vill sitta. När du gjort ditt val går du till kassan och betalar.

Beställa biljetter

- ❑ Om du går till vår hemsida, opera.se, och väljer *föreställningar* högst upp
- ❑ Då ser du alla alla aktuella föreställningar och då väljer du den du är intresserad av
- ❑ Klicka sedan på *köp* för att se tider och priser
- ❑ Välj det *datumet* som passar och klicka sedan på köp biljetter

Beställa biljetter

Hej Margot,

Vad roligt att du vill besöka oss! Den föreställning du är intresserad av har fått fina recensioner som du kan ta del av på aftenbladet.se/teater.

Så här beställer du biljetter

1. Gå in på stadsteatern.se
2. Välj föreställning och önskat datum
3. Markera de platser du vill sitta på
4. Betala i kassan på vår hemsida
5. Biljetterna skickas till önskad mail

Har du några fler frågor är du varmt välkommen att ringa oss på 08-123 123 123.

Ha en härlig teaterupplevelse!

Vänligen Maria - Stadsteatern

Rummet blir väldigt trångt när man är fyra som skall sova i det. Det blev också fort varmt och dålig luft i rummet.

Restaurangens mat var absolut inte värt pengarna och servicen lös med sin frånvaro.

Då det var många barn på hotellet samtidigt så blev det mycket spring och lek i korridoren trots att vi sa till både personal och föräldrar.



Halloj i stugan!

Stort tack för din lämnade feedback! När det är varmt utvändigt kan det ibland bli en utmaning med fler i rummen då hotellet ej är utrustat med AC. Vi tar till oss utav dina ord och fortsätter att jobba vidare framåt.

Jag hoppas att vi får välkomna er alla åter till oss på Scandic men under mildare omständigheter.

Allt gott / Anna



- ☐ Läs mailet
- ☐ Skriv svaret
- ☐ Läs mailet en gång till
- ☐ Stämmer svaret
- ☐ Skicka



Sortera för att agera rätt!

- ☐ Synpunkter
- ☐ Konkreta frågor
- ☐ Önskemål
- ☐ Klagomål
- ☐ Reklamationer

Ge exempel på
de olika ur din
egen vardag!

Sortera vad det
handlar om i
varje mail.
Sedan anpassar
vi svaret till det.



Sandwichmetoden

Trevligt intryck

Tydlig information

Trevligt avtryck

www.isehag.se



Vad vill du att kunden ska...

☐ Veta?

- ☐ Tider, fakta, leveranstider

☐ Göra?

- ☐ Fatta beslut, beställa, återkoppla, höra av sig, mer info

☐ Tycka/känna?

- ☐ Bra och snabbt svar
- ☐ Trevligt bemötande
- ☐ Positivt



Egna exempel på utmanande situationer!

- ☐ Bestrider
- ☐ Har inte fått fakturan
- ☐ Ifrågasätter flera besök
- ☐ Vill boka om men ingen tid passar
- ☐ Jag jobbar då
- ☐ Varför gjorde ni inte brandskyddskontroll när ni sotade
- ☐ Varför utbildar ni inte era sotare att kunna göra kontrollen
- ☐ Har inte råd! Finns inga pengar!

För att ta ansvar för sin egen utveckling

Vad kan jag göra för att...

www.isehag.se



Sju små tips

- ☐ Du är Simab och påverkar om kunden kommer fortsätta vara kund eller inte!
- ☐ Välj rätt inställning för att skapa en bra känsla!
- ☐ Snälltolka!
- ☐ Håll koll på din autopilot!
- ☐ Ju mer du lyssnar ju mer kommer du att förstå!
- ☐ Filtrera mördarfraser och använd vitaminfraser!
- ☐ Tänk först och skriv sedan!



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



www.isehag.se