

Kommunikation och bemötande!

Små saker som gör stor skillnad!

Christer Isehag

Vi ska prata om...

- ☐ Intryck & avtryck
- ☐ Konsten att lyssna
- ☐ Mördarfraser och vitaminfraser
- ☐ Det goda samtalet
- ☐ Mailkommunikation



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





Christer Isehag



www.isehag.se

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



Vilken känsla vill
du ge din kund?

Vilken känsla vill
du ge dina
kollegor på
morgonen?

Vilken känsla vill
du ta med dig
hem?



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

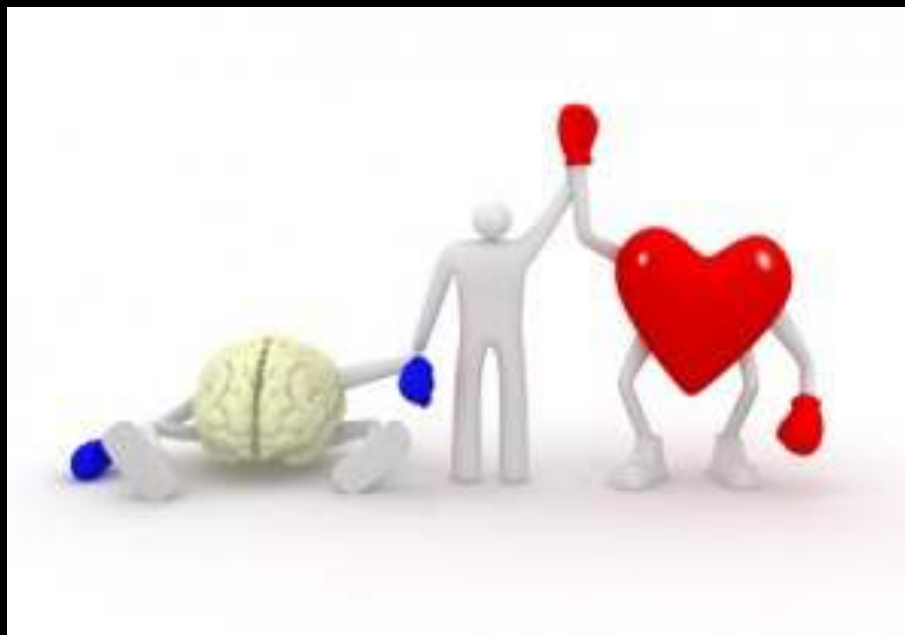


Jag är skillnaden...



...för hur andra uppfattar oss!

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





- ☐ Ser
- ☐ Ler
- ☐ Lyssnar
- ☐ Frågar
- ☐ Svarar
- ☐ Lycka till

- ☐ Medborgaren först
- ☐ Respekt för individen
- ☐ Mer än förväntat



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?



Mördarfraser

- ☐ Det har vi provat förr
- ☐ Så har vi aldrig gjort tidigare
- ☐ Det fungerar bra som det är
- ☐ Vi säger att du har rätt
- ☐ I min värld...
- ☐ Christer...
- ☐ Du har i princip rätt
- ☐ Nu lyssnar du inte
- ☐ Så sa jag inte
- ☐ Vad var det jag sa
- ☐ Snälla du
- ☐ ...faktiskt!
- ☐ Lilla gumman/lilla gubben
- ☐ Inte mitt bord

- ☐ Är du sur?
- ☐ Innan jag ringer tidningen?
- ☐ Innan jag pratar med din chef
- ☐ När du blir äldre kommer du att förstå
- ☐ Nu har ju jag jobbat här lite längre än vad du har gjort
- ☐ Det är ju inte mitt fel i alla fall
- ☐ Jag hör vad du säger
- ☐ Nu har du varit på kurs hör jag
- ☐ Om du lyssnar på vad jag säger
- ☐ Som jag nyss sa
- ☐ Om du hade läst mitt mejl



Egen reflektion

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



Århundradets mördarfras!

Dvärgen har
hängt sig!



www.isehag.se



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



Jag tror tyvärr inte att jag kan lösa det här, det är Kalle som har hand om det. Han är dock upptagen och kommer nog dessvärre inte kunna kontakta dig förrän tidigaste imorgon efter lunch.

Jag **tror tyvärr inte** att jag kan lösa det här, det är Kalle som har hand om det. Han är **dock upptagen** och kommer **nog dessvärre inte** kunna kontakta dig **förrän** tidigaste imorgon efter lunch.

För att få rätt hjälp med det här behöver du prata med Kalle som är riktigt duktig på den här typen av frågor. Han är på plats direkt imorgon efter lunch, så jag ber att han kontaktar dig så snart han kan.

För att få **rätt hjälp** med det här behöver du prata med Kalle som är **riktigt duktig** på det här. Han är **på plats direkt** imorgon efter lunch, **så jag ber** att han kontaktar dig **så snart han kan**.

Att vara lyhörd

☐ Mönster

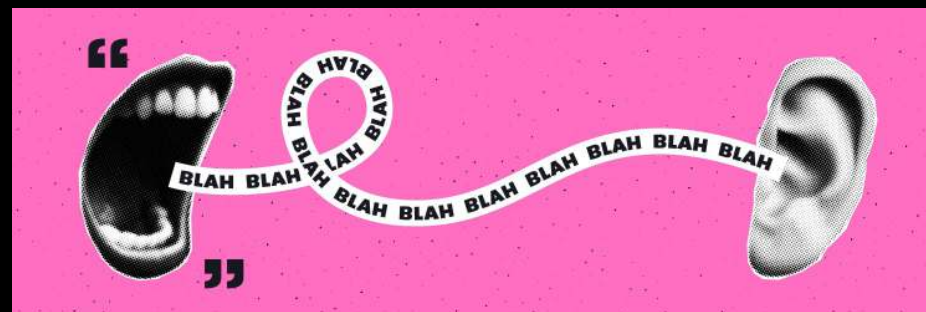
☐ Yttre

☐ Inre

☐ Inget



Lyssnarfällor



Tips



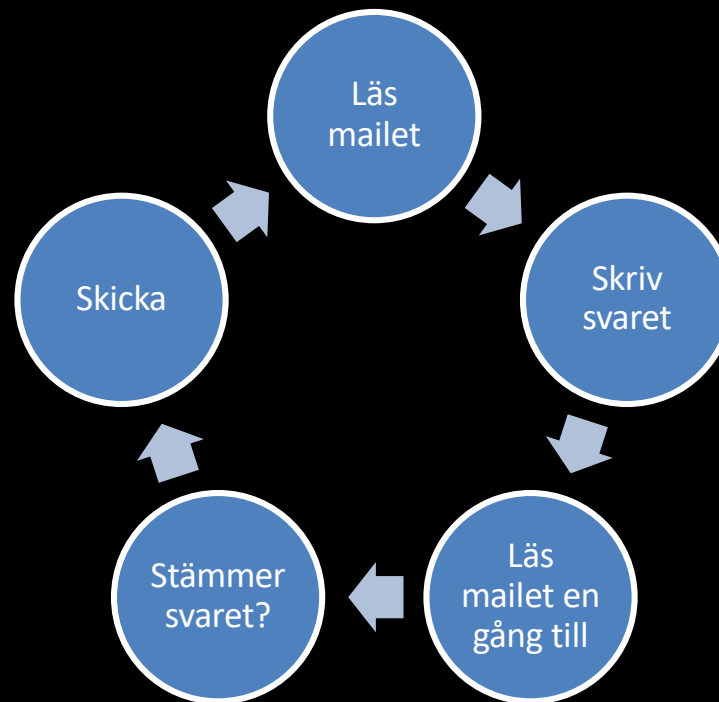
- ☐ Lyssna för att förstå!
- ☐ Ju mer du lyssnar ju mer nytt kan du lära
- ☐ När jag känner att du lyssnar litar jag på dig
- ☐ Var intresserad istället för att försöka verka intressant

Lyssna
med ena
örat?

Läsa med
ena ögat?



Alltid!



www.isehag.se



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



Vilka är mina verktyg?

- ☐ Fet stil
- ☐ Punktlistor
- ☐ Sifferlistor
- ☐ ”Röd text”
- ☐ Stycken
- ☐ Mallar och standardtexter



Hej

Jag är kund hos er då jag långtidshyr några dator från Macrent.

Hur gör jag för att kunna se när avtalen löper ut? Jag har försökt att logga in mig på er hemsida och komma åt mina sidor, men det fungerar inte.
Hur gör jag för att kunna logga in och se det hela på mina sidor?

Pilebro Isehag AB, orgnr; 5565627949

Hälsningar Christer

christer@isehag.se
+46 708 66 78 11



www.isehag.se

Hej.
Avtal 9749846 gällande
MACBOOK PRO 16-TUM, M1 MAX 10-CORE, G
A-CARE MACBOOK PRO 16-TUM 3-ÅR MACREN
S/N P6M0GTHQ5W
Har slutdatum 2026-12-01. Avtalet har kvartalsfakturering.

Jag skickade den 3 januari
och fick svar den 3 februari

Avtal 9735372 gällande
MACBOOK AIR 13-TUM, M1-CHIP 8-CORE, G
Har slutdatum 2026-10-01. Avtalet har månadsfakturering.

Vilka svarstider ska våra
kunder räkna med?
Hur vet de det?

Avtalen har krav på uppsägning senast 3 månader innan detta slutdatum - annars går det till för

Uppsägning per slutdatum gör ni skriftligen i ett mail till vår avdelning för uppsägningar/avslut. De kommer bekräfta till er när de har hanterat ärendet.
De nås på eller på har några frågor.

Med vänliga hälsningar,

*Kill them
with Kindness*

Biljettbeställningen

Hej,

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.

Med vänlig hälsning/Kundservice



Biljettbeställningen

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 aftonbladet.se/teater.

Så här beställer du biljetter

- Gå in på stadsteatern.se
- Välj föreställning och önskat datum
- Markera det platser du vill sitta på
- Betala i kassan på vår hemsida
- 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

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?



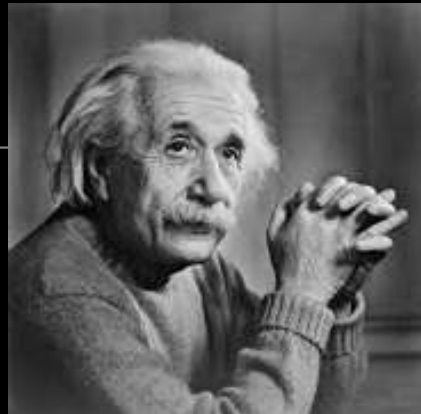
www.isehag.se

*Vad kan jag
göra för att...*



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