

Telefonbemötande!

Små saker som gör stor skillnad!

Christer Isehag

www.isehag.se

Vi ska prata om...

- ☐ Intryck & avtryck
- ☐ Den tysta kommunikationen
- ☐ Konsten att lyssna
- ☐ Mördarfraser och vitaminfraser
- ☐ Det goda samtalet



- ☐ Vad heter du?
- ☐ Din roll?
- ☐ Hur länge har du arbetat här?
- ☐ 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...

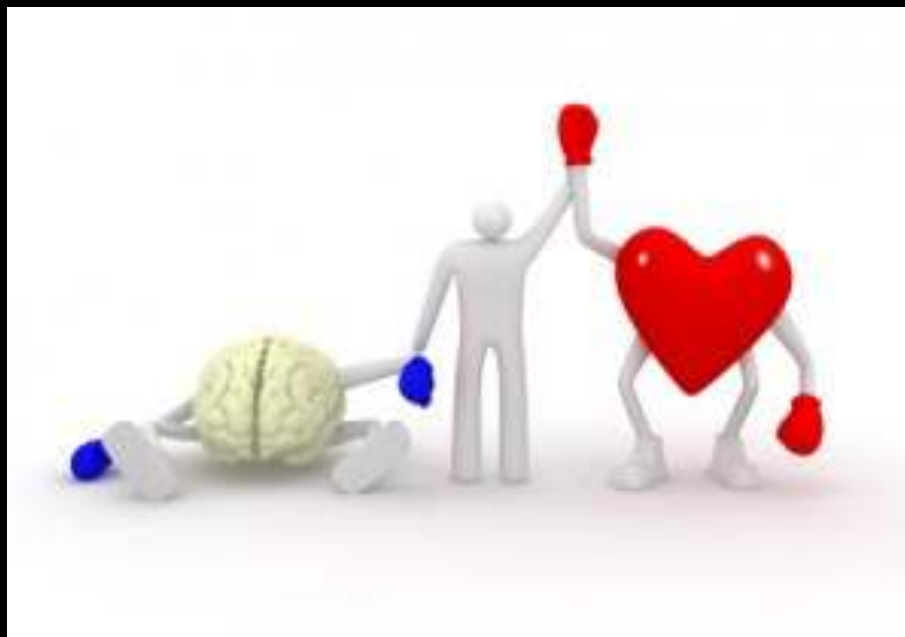


...för hur andra uppfattar oss!



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

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"?

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



- Engagerade
- Ansvariga
- Respektfulla
- Etiska
- Framgångsrika



Samtalsstyrning



Det finns en människa bakom kundmasken!



www.isehag.se

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?



Kunden har alltid rätt?

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



Lyssna
med ena
örat?

Läsa med
ena ögat?



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?



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



Att vara lyhörd

☐ Mönster

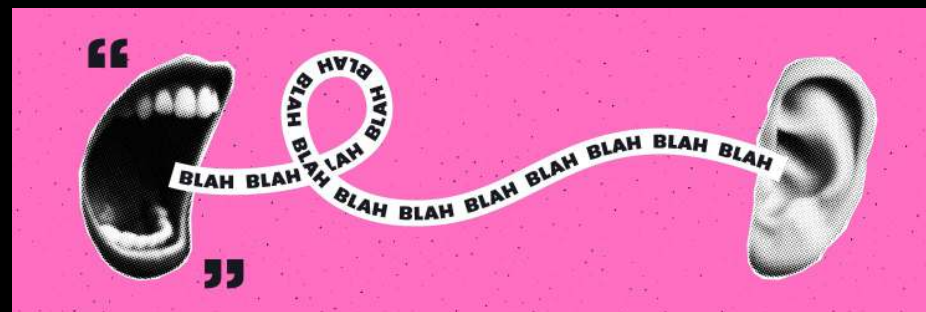
☐ Yttre

☐ Inre

☐ Inget



Lyssnarfällor



Tips



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

*Kill them
with Kindness*

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*



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*



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



www.isehag.se

*Vad kan jag
göra för att...*



www.isehag.se

SERVICE IS NOWHERE



www.isehag.se