

Positivt kundbemötande!

Små saker som gör stor skillnad!

Christer Isehag

Vi ska prata om...

- ☐ Intryck och avtryck!
- ☐ Autopiloten!
- ☐ Det goda mötet!
- ☐ Service, Vad är det på riktigt?
- ☐ Konsten att lyssna, på riktigt!
- ☐ Mördarfraser och vitaminfraser!
- ☐ Världens bästa servicesamtal!



- ☐ Vad heter du?
- ☐ Hur länge har du arbetat här?
- ☐ Din styrka för att kunna ge kunderna bra service?
- ☐ 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!

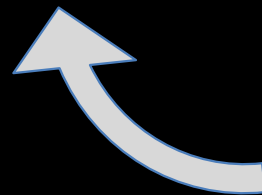
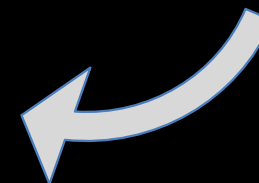
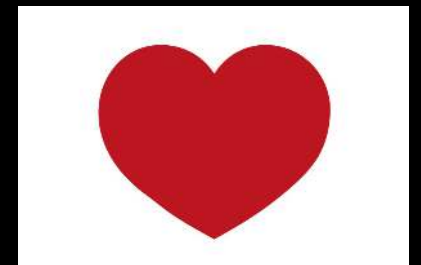
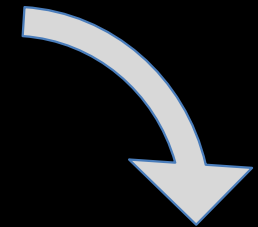
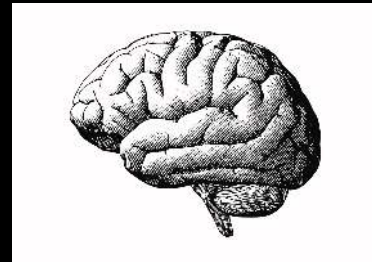


För du vet inte vad du inte vet...

Bedöma
Döma
Fördöma



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!

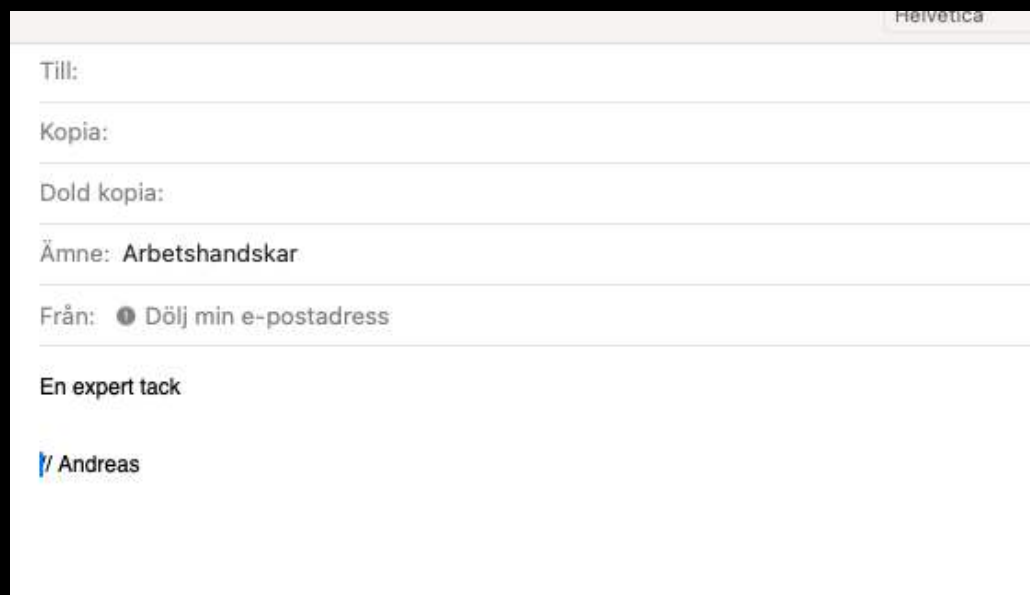
Om något inte fungerar - Gör något nytt!



Män får lättare
förkylningar än kvinnor!



Han var inte
nöjd med
mitt svar
utan vill
prata med
någon
annan!



Han
uppskattade
mitt arbete
och tycker
att jag är en
expert!

Snälltolka

Snälltolka



Fultolka



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?



Fastighetsbranschens fackuttryck



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



*Kill them
with Kindness*

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

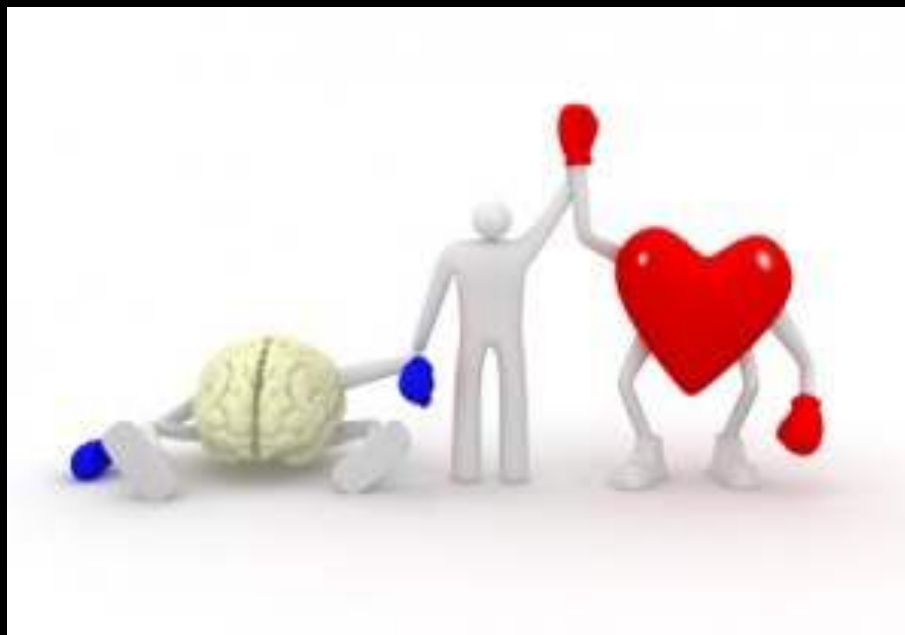


Jag är skillnaden...



...för hur andra uppfattar oss!

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





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



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

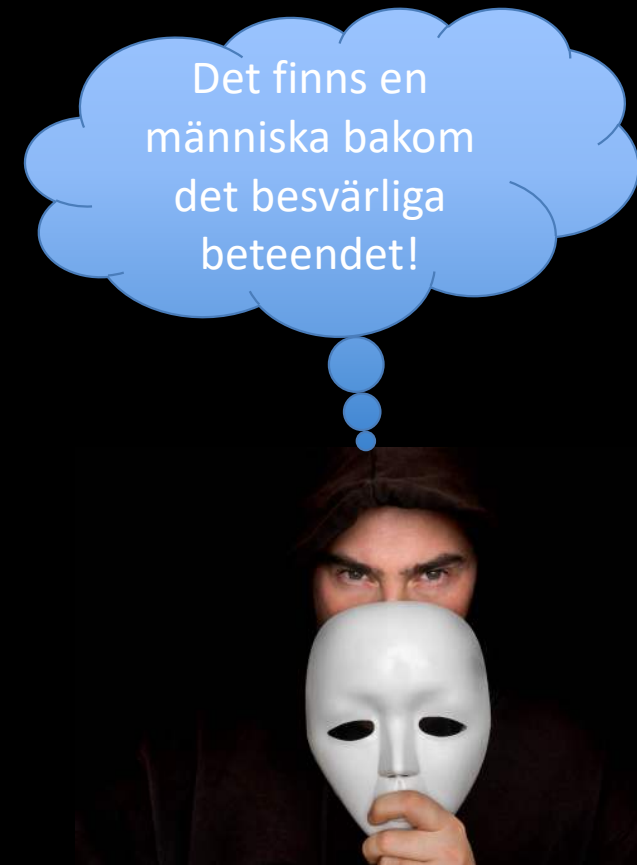
Det finns en människa bakom kundmasken!



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?



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?



Fastighetsbranschens fackuttryck



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



Lyssna
med ena
örat?

Läsa med
ena ögat?



Att vara lyhörd

☐ Mönster

☐ Yttre

☐ Inre

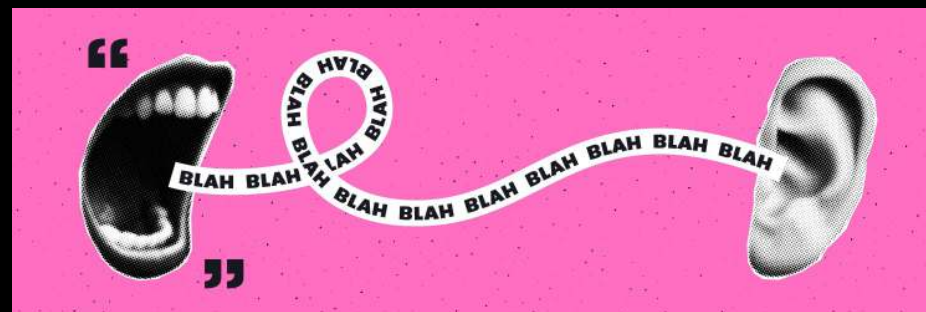
☐ Inget



- ☐ Fråga
- ☐ Var nyfiken
- ☐ Fråga
- ☐ Sammanfatta



Lyssnarfällor



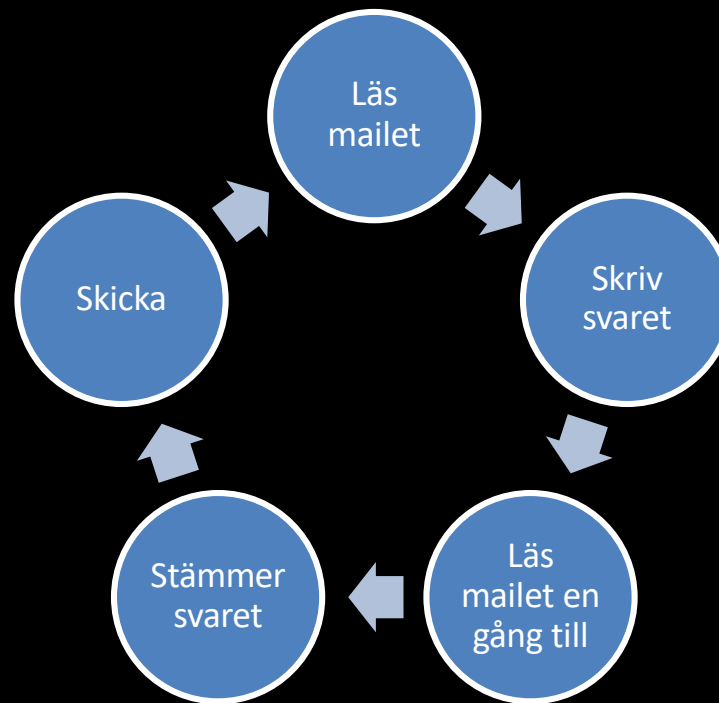
A silhouette of a man and a woman standing in front of a brick wall, facing each other and gesturing with their hands as if in conversation. The woman is on the left, wearing a ponytail, and the man is on the right. The lighting is dramatic, coming from the side, creating strong shadows.



- ❑ 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



Alltid!



www.isehag.se



Sandwichmetoden

Trevligt intryck

Tydlig information

Trevligt avtryck

www.isehag.se



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!



Vi har pratat om självklarheter!
men...
Är det verkligheten?



www.isehag.se

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



www.isehag.se

SERVICE IS NOWHERE



www.isehag.se