

Kundbemötande!

Små saker som gör stor skillnad!

Christer Isehag

www.isehag.se

Vi ska prata om...

Dag 1

- ☐ Att göra bra möten ännu bättre!
- ☐ Intryck & Avtryck!
- ☐ Vad är service, egentligen?
- ☐ Konsten att lyssna!
- ☐ Mördarfraser och vitaminfraser!
- ☐ Från nöjd till wow!

Dag 2

- ☐ Att lära sig hantera utmanande kunder ännu bättre!
- ☐ Vad är en utmanande kund?
- ☐ Hur påverkas jag?
- ☐ Reaktionstrappan!
- ☐ Att inte ta det personligt!
- ☐ Konkreta verktyg för vardagliga situationer!



- ☐ Vad heter du?
- ☐ Var arbetar du?
- ☐ Din roll?
- ☐ Vad är roligast med jobbet?





Christer Isehag



www.isehag.se

Vi skapar intryck...



...och lämnar avtryck!

You never get a second chance to get a first impression!

Intryck!



Avtryck!

Vilken känsla vill
du ge din kund?

Vilken känsla vill
du ge dina
kollegor på
morgonen?

Vilken känsla vill
du ta med dig
hem?





TEXTILIA

Textilia erbjuder tvätt- och textilservice till kunder med krav på hållbarhet, service, kvalitet och hygien. Med engagemang, nytänkande och affärsfokus skapar vi tillsammans med våra kunder en renare morgondag.

Bedöma
Döma
Fördöma



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

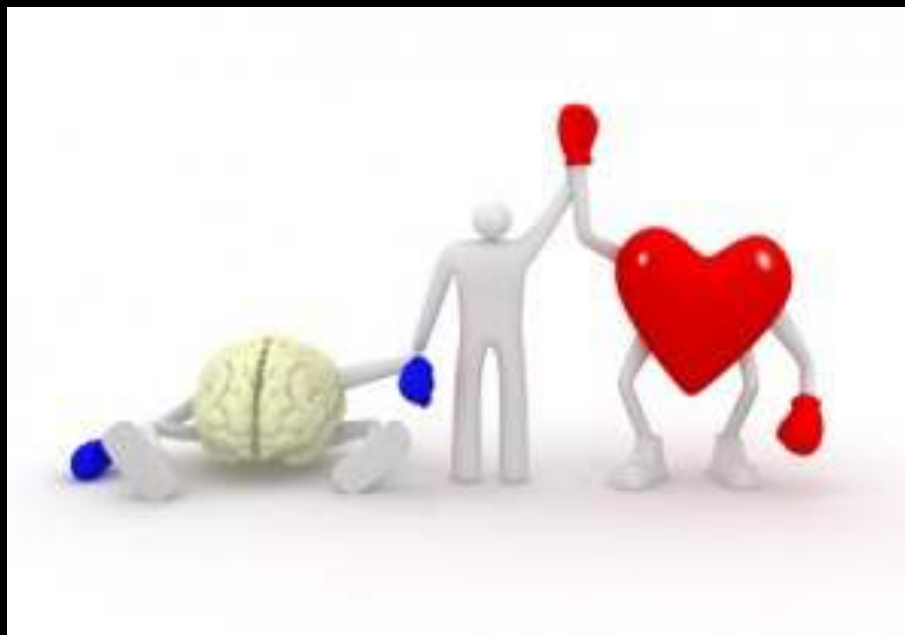


Jag är skillnaden...



...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

Textilias påsar

- ☐ Ge rekommendationer om något nytt
- ☐ Tänka tvillingprodukt
- ☐ Alltid återkoppling även om vi inte har svaret
- ☐ Skapa personliga mail
- ☐ Föreslå alternativa produkter
- ☐ Vidarebefordra till säljarna
- ☐ "Tveka inte att höra av dig..."
- ☐ Erbjud att hjälpa till vid reklamation
- ☐ Komma ihåg förra samtalet och återkoppla
- ☐ Jag ska verkligen kolla om vi kan hitta det borttappade
- ☐ Förekomma problemet
- ☐ Tänka steget före
- ☐ Hälsning på följesedeln
- ☐ Utebliven order, ring och fråga om det är dags för beställning
- ☐ Känna av just den kundens specifika behov
- ☐ Andra kunder brukar också beställa...
- ☐ Hellre ett extra samtal



Kunder	Berättar vidare	Rekommenderar dig	Köper igen
WOW	För alla!	Aktivt!	Absolut!
Nöjda	Om någon frågar	Om någon frågar	Ja
Missnöjda	Berättar för 10 andra (inte för dig)	Nej	Nej
Mycket missnöjda ☹☹☹☹	Berättar för 25 andra och för dig	Beror på	Beror på



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

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?



Egen reflektion

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



Fackuttryck som kan bli mördarfraser!

- ☐ Jag behöver escalera ditt problem!
- ☐ Jag vill validera din biljett!
- ☐ Tyvärr är turen ställd!
- ☐ Nu är lönen verkställd!
- ☐ Det är en vilande anställning!
- ☐ Fraktioner!
- ☐ Det kan du göra vid närmaste ÅVC!
- ☐ Det är bara gråvattnet som ska in i den tanken!



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?



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



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



Uppsummering

- ☐ Allt bra kan alltid bli bättre!
- ☐ Jag gör skillnad i mina möten!
- ☐ Vem vill jag vara? En stjärna eller vad?
- ☐ Det finns en människa bakom kundmasken!
- ☐ Skapar du wow-möten får du wow-kunder!
- ☐ Använd vitaminfraser och filtrera mördarfraser!



A blue cloud shape with a thin black outline, centered on a black background. The cloud has several rounded, overlapping lobes.

Om man blir glad för det
lilla så blir man glad
våldigt ofta

Vad är ett besvärligt möte?

- ☐ Härskare
- ☐ Klagar alltid
- ☐ Mitt armband
- ☐ Hotarna
- ☐ Arga/ledsna
- ☐ Kompisar
- ☐ Negativa
- ☐ Omständlig
- ☐ Den osäkre



Våra referensramar!



www.isehag.se

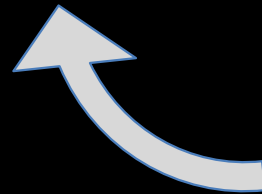
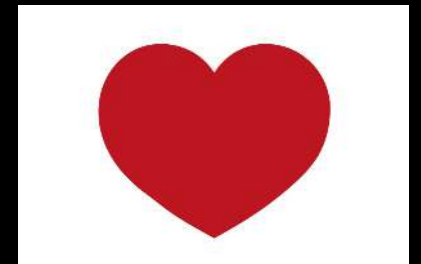
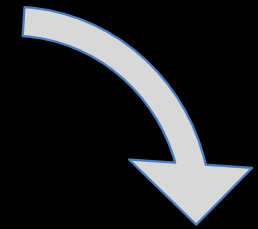
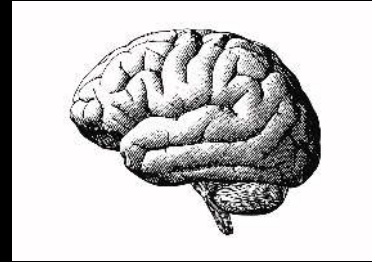
Jag vann diskussionen
men
förlorade relationen



Behandla andra som ...
de vill bli behandlade!



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!

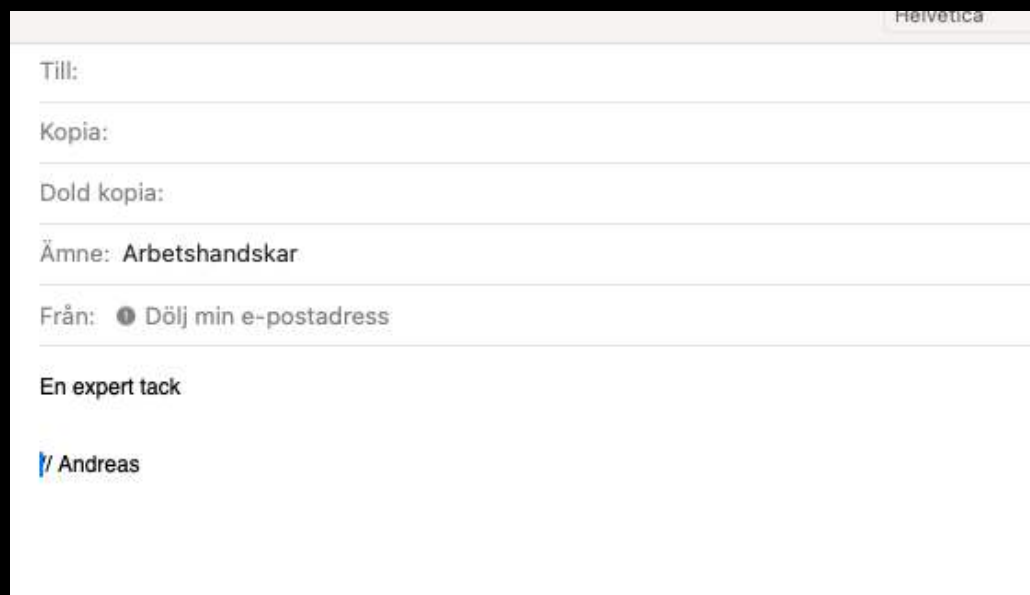
Om något inte fungerar - Gör något nytt!



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



Tro inte på allt du tänker!



För du vet inte vad du inte vet...

*Kill them
with Kindness*

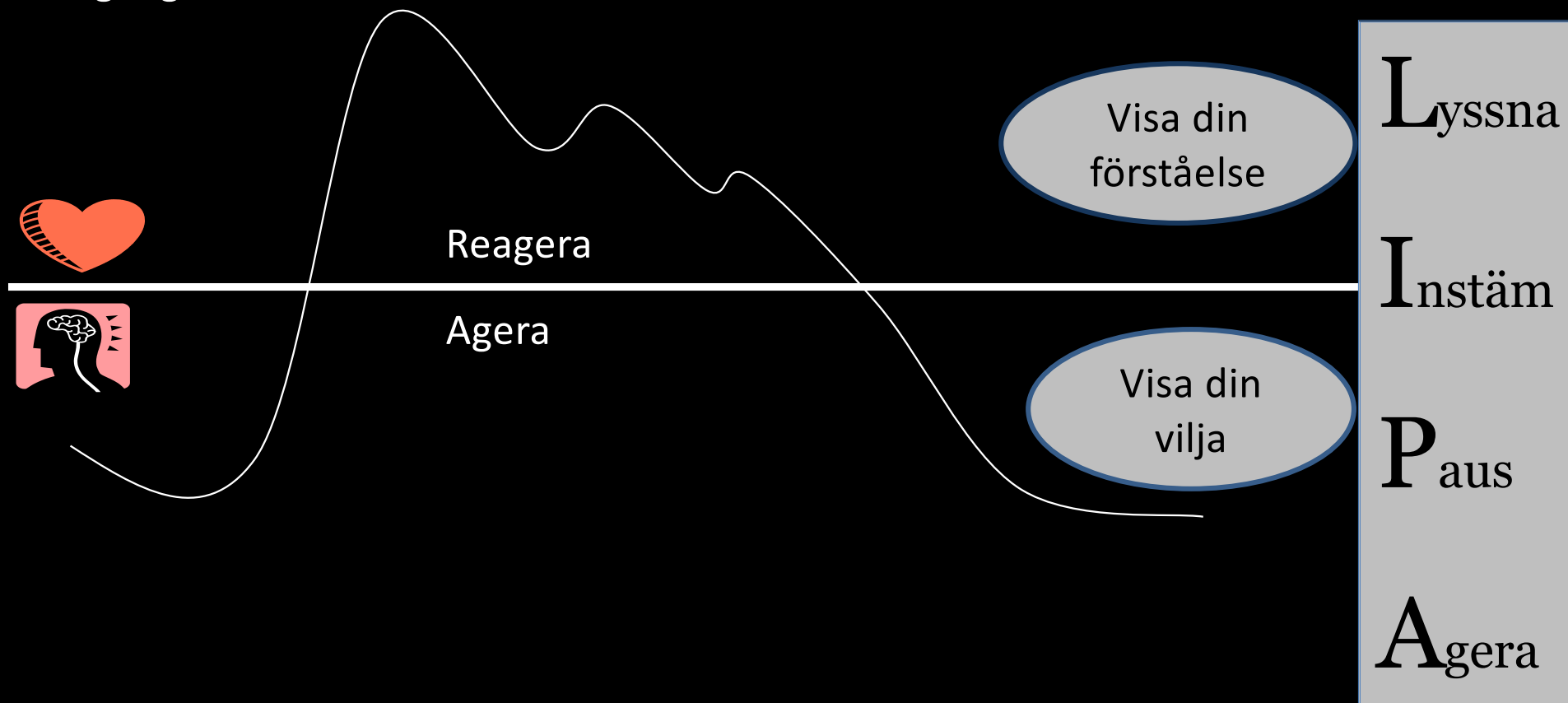
Vad var hon arg på?

- ☐ 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



Alltid
Aldrig
Jämt
Varenda gång

Reaktionstrappan

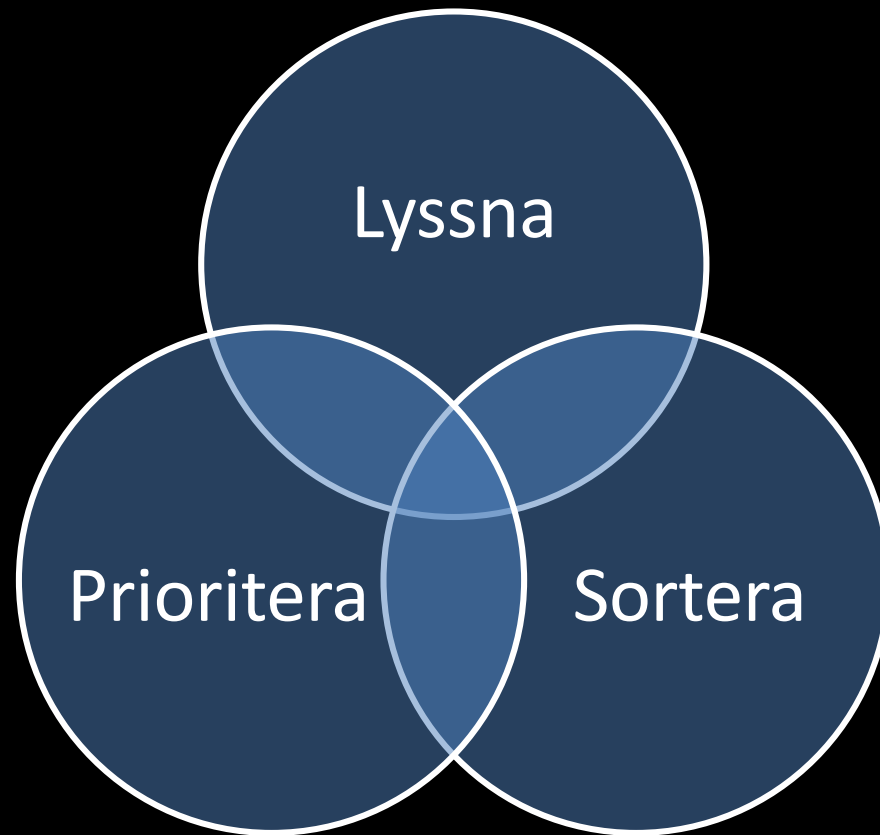


Hur kan man bli så arg för så lite?

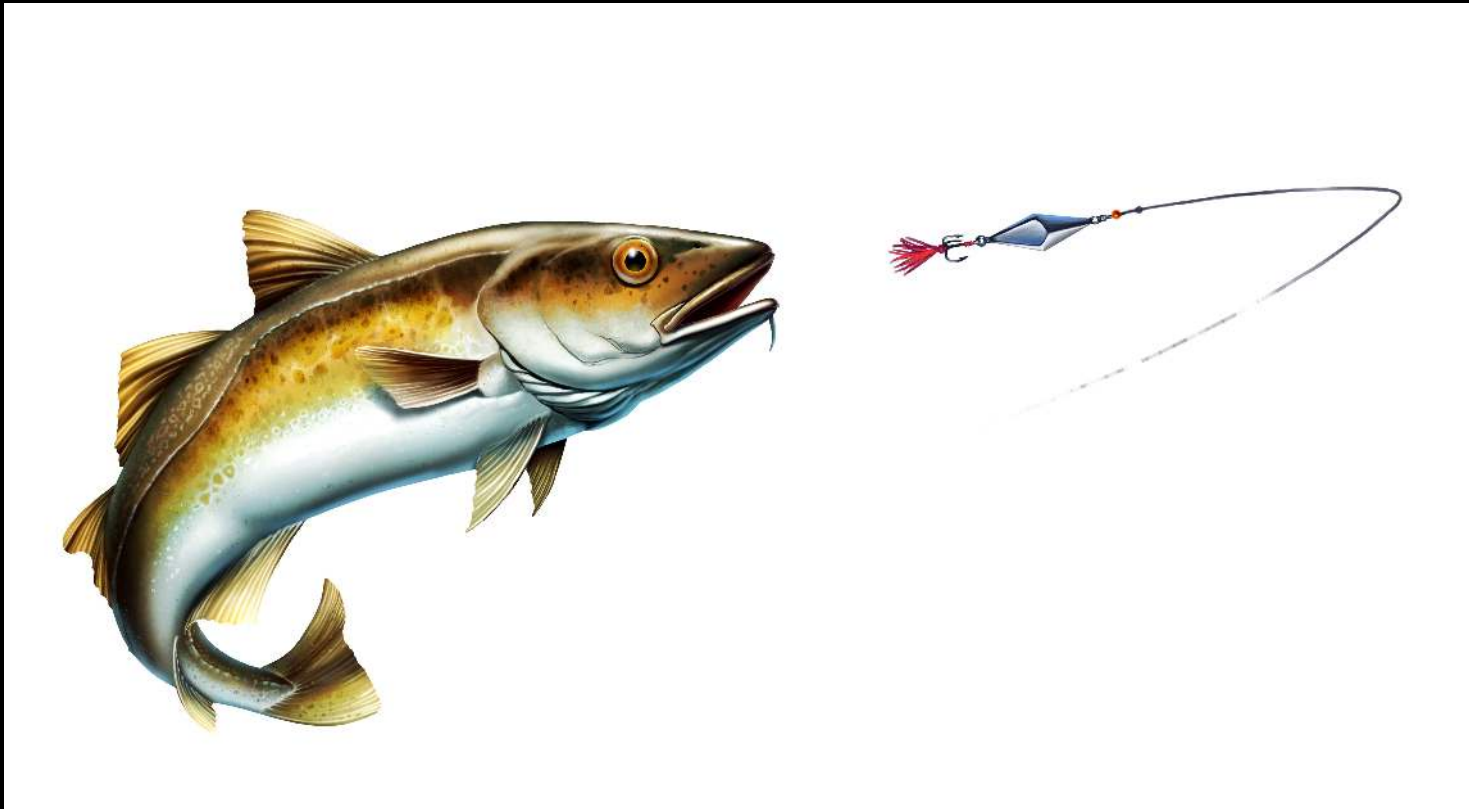
- ☐ Det är lätt att överdriva när vi blir arga
 - ☐ Alltid, aldrig, jämt, varenda gång
- ☐ När man ändå fått upp farten och har ångan uppe;
 - ☐ Förresten så, apropå det, förra veckan
- ☐ Ilskan är inte riktad mot dig utan från mig
- ☐ Lyssna aktivt och sortera
 - ☐ Lyssna prestigelöst
 - ☐ Sortera bland allt som sägs
 - ☐ Välj bort det som inte hör till saken
 - ☐ Prioritera de punkter som handlar om kärnfrågan

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

Att aktivt lyssna för att förstå!



Nappa inte på betet!



Vanliga reaktioner när vi blir pressade

- ☐ Vi blir stressade och kroppen reagerar med pulshöjning och utsöndring av stresshormon
- ☐ Vi tappar den sociala förmågan vi besitter och blir även sämre lyssnare
- ☐ Det är väldigt lätt att gå i försvar eller att själv attackera
- ☐ Var observant på ditt eget beteende

- ☐ Tips efter samtalet:
 - ☐ Distansera dig, andas och lugna ned dig
 - ☐ Använd kollegorna som stöd och bollplank
 - ☐ Bryt ditt känslotillstånd genom att göra något annat för en kort stund



De arga och upprörda

- ☐ Låt de prata till punkt
- ☐ LIPA
- ☐ Bekräfta kundens känsla
 - ☐ *Jag förstår att du är arg, förbannad, ledsen*
- ☐ Agera – var tydlig med vad du kan göra och vad som händer framöver
 - ☐ Linda inte in
 - ☐ Var tydlig med vad du får/inte får, kan/inte kan, möjligt/inte möjligt
- ☐ *Jag önskar att jag hade kunnat ge dig det svar du hade hoppats på. Jag kan inte göra mer*
- ☐ *Nu kommer vi inte längre i det här samtalet och därför kommer jag att avsluta det*



De som hotar...

- ☐ De vill få dig ur balans
- ☐ Försök att behålla lugnet
- ☐ Simma medströms
 - ☐ *Jag kan inte hindra dig att ringa tidningen. Det kommer dessvärre inte förändra någonting. Jag kan inte göra mer än vad jag redan har gjort*
- ☐ Ta hand om kunden på ett vänligt sätt!



Härskartekniker

- ❑ Duka, låt allt passera och fortsätt vara trevlig
- ❑ Om det går för långt. Ställ frågan:
”jag vill verkligen hjälpa dig så långt jag kan så vad är anledningen att du hela tiden kallar mig lilla gumman...?”
- ❑ Om det får för långt. Byt kontaktperson. *”Jag tror inte vi kommer längre och därför ska jag koppla dig till en av mina duktiga kollegor”*



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*



Den rörige som inte lyssnar

- ☐ Påkalla uppmärksamheten;
 - ☐ Använd namnet
 - ☐ Ursäkta, ursäkta
- ☐ När du fått uppmärksamhet;
 - ☐ *"Jag vill verkligen hjälpa dig så bra jag kan. För att kunna göra det behöver jag ställa några frågor. Är det ok?"*
- ☐ Om samtalet spårar ur igen;
 - ☐ *"Ursäkta, jag skulle få ställa frågorna klart."*
- ☐ Nödlösningen
 - ☐ Bli tyst till kunden frågar *"är du kvar?"*
 - ☐ *"Jag är kvar och vill gärna hjälpa dig. För att kunna göra det behöver jag ställa dig några frågor. Är det ok?"*



De som ältar!

- ☐ Ofta fastnar de här i samma exempel kring det som varit och det som de tidigare upplevt!
 - ☐ Beklaga och försök att styra samtalet framåt!
- ☐ Om det blir för mycket!
 - ☐ *"Jag vill verkligen försöka hjälpa dig här och nu. Jag förstår inte riktigt vart du vill komma med att återkomma till det som har varit!"*
 - ☐ Var sedan tyst!



Att kunna avsluta ett samtal!

- ☐ När behöver du göra det?
 - ☐ För mycket socialt prat!
 - ☐ För många sidospår!
 - ☐ Kompissnacket!
- ☐ Hur kan du göra det?
 - ☐ Svara på frågan eller lyssna klart på exemplet och ta sedan snabbt tillbaka styrningen
 - ☐ Vad är det för konkret fråga du vill ha hjälp med?
 - ☐ Vad är det jag kan hjälpa dig med idag?
 - ☐ Vad är det du behöver hjälp med just nu?
 - ☐ Om inte det fungerar!
 - ☐ Just nu ser jag att många ringer och behöver min hjälp. Är det någon konkret fråga jag kan hjälpa dig med?



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*



S.O.B.E.R.

- ☐ När du känner starka känslor som ilska, frustration eller stress.
- ☐ När du vill undvika att säga eller göra något du ångrar.
- ☐ När du vill bryta ett negativt beteendemönster.
- ☐ När du vill fatta mer genomtänkta beslut.
- ☐ När du vill hantera vardagens små och stora utmaningar med större lugn och självkontroll.



S.O.B.E.R.

- ☐ Stop
- ☐ Observe
- ☐ Breathe
- ☐ Expand
- ☐ Respond

Vad har jag för
alternativ?

Fem små tips

- ☐ En handling gör ingen hel människa!
- ☐ Hitta kittet
- ☐ Kill them with kindness!
- ☐ LIPA!
- ☐ Nappa inte på betet!

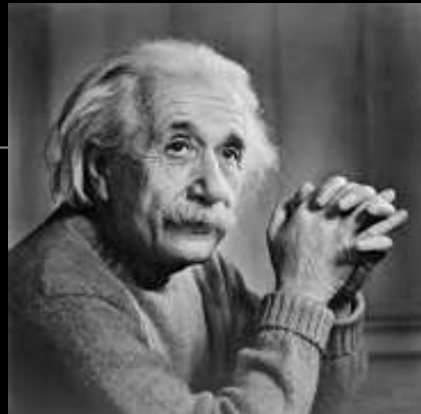


Hur har du haft det och
vad tar du med dig?



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