

Service i världsklass!

Små saker som gör stor skillnad!

Christer Isehag

www.isehag.se

Konsten att
lyssna

Bemötande

Intryck & avtryck

De små ordvalen

Service



Kommunikation

www.isehag.se



Christer Isehag



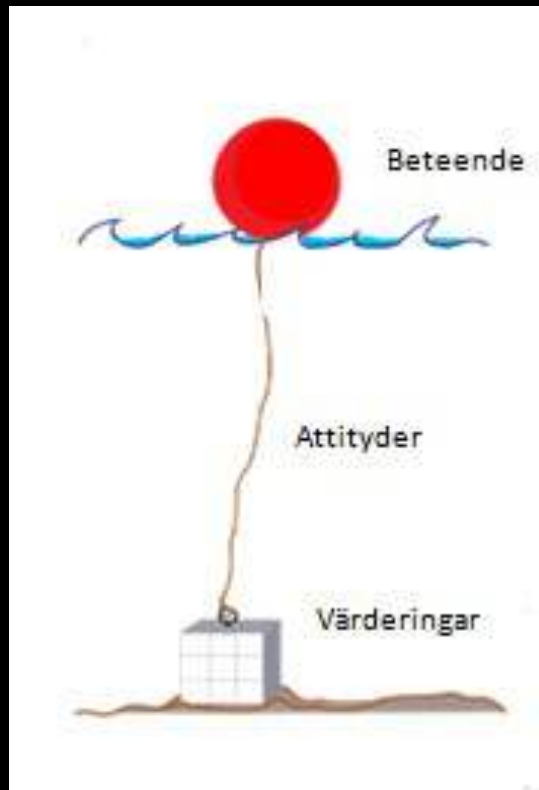
www.isehag.se

Vi skapar intryck...

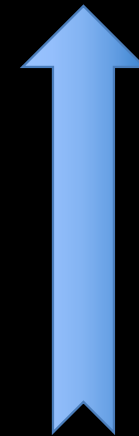


...och lämnar avtryck!

Att leva värdegrunden



Till handling



Från ord

Bedöma
Döma
Fördöma



Tro inte på allt du tänker!



För du vet inte vad du inte vet...

Vilken känsla
vill du ge din
kund?

Vilken känsla vill
du ge dina
kollegor på
morgonen?

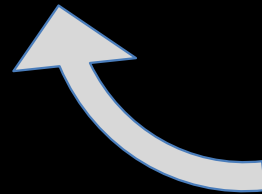
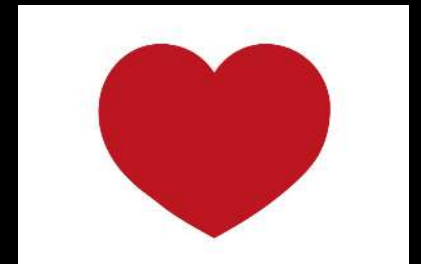
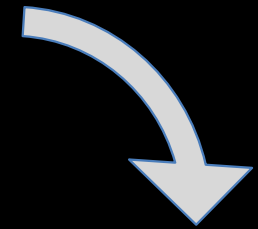
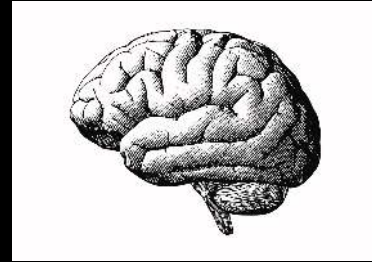
Vilken känsla
vill du ta med
dig hem?

När mötte du
någon som tog
din energi?

Hur påverkade
det din dag?



Autopiloten



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

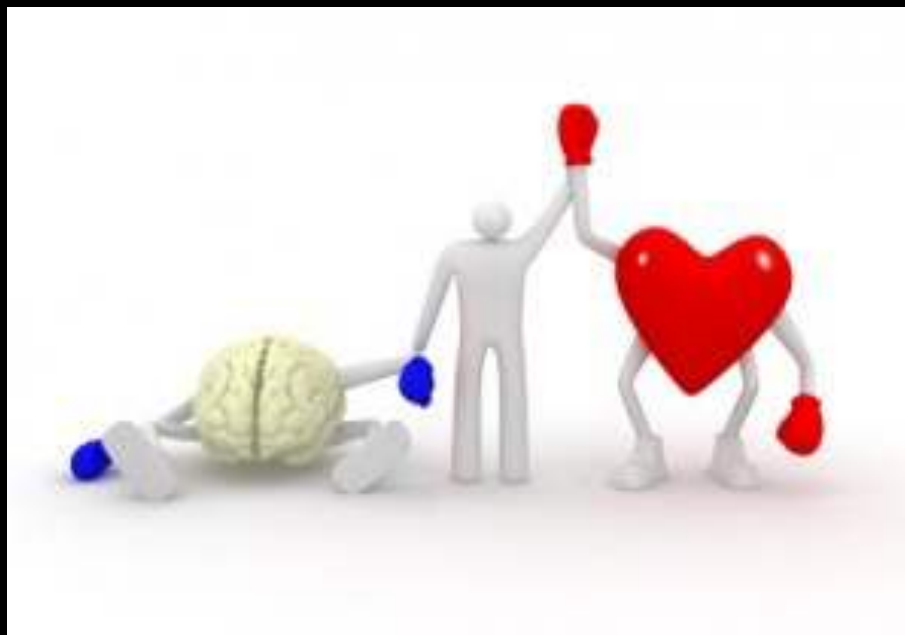


Jag är skillnaden...



...för hur andra uppfattar oss!

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



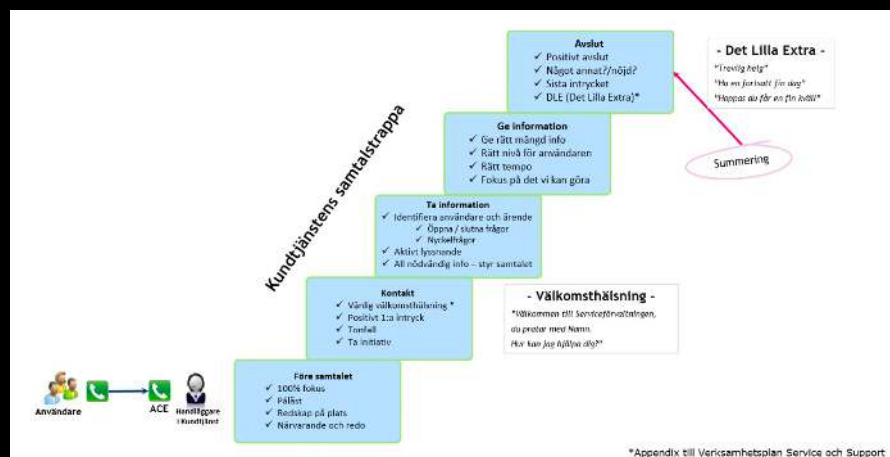
Kunden har alltid rätt?

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



A blue, multi-lobed cloud shape is centered on a black background. Inside the cloud, the text "Ni har monopol så vad spelar serviceupplevelsen för roll?" is written in white, sans-serif font, arranged in four lines.

Ni har monopol så
vad spelar
serviceupplevelsen
för roll?



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



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



Vad skulle en påse kunna
vara i din vardag?

Vad skulle en påse kunna vara i din vardag?

- ☐ Komplimanger
- ☐ Beröm
- ☐ Tips kring manualer, guider, lathundar, utbildningar och annat
- ☐ Igenkänning
- ☐ Tydlig återkoppling
- ☐ Sammanfatta
- ☐ Använd namnet
- ☐ Omtanke
- ☐ Förståelse
- ☐ Trevligt avslut
- ☐ Ett andetag innan lyft
- ☐ Jag gör en genväg till teams, citrix
- ☐ Finns det något mer jag kan göra?
- ☐ Återkoppla även om vi inte vet svaret
- ☐ Lyssna lite extra och visa förståelse för just den här människans situation
- ☐ Tacka när vi får beröm
- ☐ Att hjälpa kollegorna





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?



Dålig dag

Kunderna

- ☐ Mindre engagemang
- ☐ Färre följdfrågor
- ☐ Avsaknad av det lilla extra
- ☐ Svåråtkomlig
- ☐ Autopiloten styr hårdare
- ☐ Levererar service med kirurgisk precision
- ☐ Stressar på i samtalen
- ☐ Kunde får öppna påsen själv

Kollegorna

- ☐ Minskad närvaro
- ☐ Kortare stubin
- ☐ Tystare
- ☐ Avig
- ☐ Avvikande beteende
- ☐ Kort i tonen
- ☐ Suckar
- ☐ Mördarfraser



Lyssna
med ena
örat?

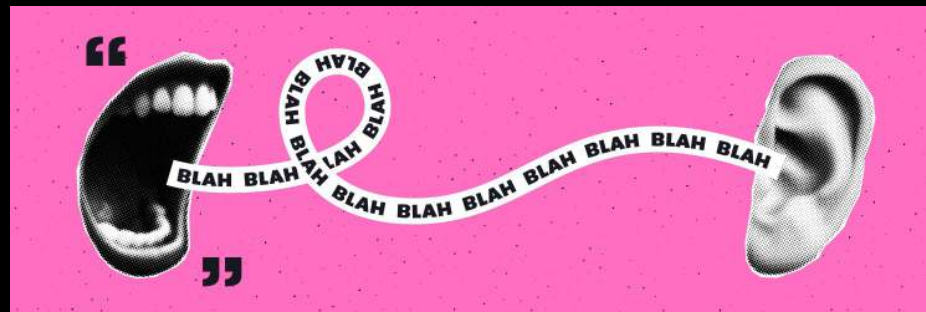
Läsa med
ena ögat?



A blue cloud shape with a gradient from light blue to a darker blue, centered on a black background. Inside the cloud, the text "När blir du en dålig lyssnare?" is written in white.

När blir du en
dålig lyssnare?

Lyssnarfällor

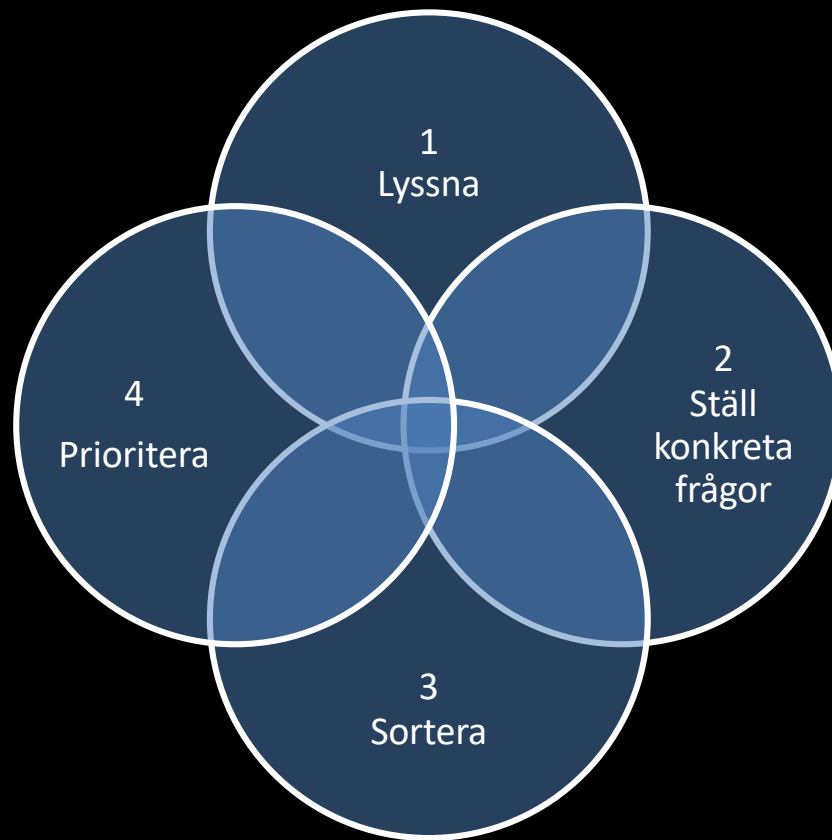


Tips



- ☐ 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!

Att aktivt lyssna för att förstå!



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...
- ☐ Jag återkommer så snart jag kan
- ☐ Christer, nu måste vi...
- ☐ 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 uppfattas som mördarfraser

- ☐ USM
- ☐ Switch
- ☐ Nu är lönen verkställd
- ☐ Förbehållsbelopp
- ☐ Tabellskatt
- ☐ Fat
- ☐ Neptun
- ☐ Eskalera ärendet
- ☐ Nilex
- ☐ Tjänstledighetskvot
- ☐ Användarid
- ☐ Innehav
- ☐ Vilande anställning
- ☐ Anställningsrapport
- ☐ RD Loden



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
- ☐ Jag ska koppla dig till en av mina duktiga kollegor
- ☐ Det där är inte mitt bord utan för att du ska få bästa hjälpen ska jag koppla dig vidare
- ☐ Är det något mer jag kan göra
- ☐ Har jag varit tydlig så du förstår vad jag menar
- ☐ Återkom gärna om du har fler frågor



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!
- ☐ Hitta påsen!



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



www.isehag.se

SERVICE IS NOWHERE



www.isehag.se