

Service i världsklass!

Små saker som gör stor skillnad!

Christer Isehag

www.isehag.se

Konsten att
lyssna

Motivation

Intryck & avtryck

De små ordvalen

Service



Kommunikation

www.isehag.se

- ☐ Vad heter du?
- ☐ Var arbetar du?
- ☐ Din roll?
- ☐ Vilken typ av kunder möter du?





Christer Isehag



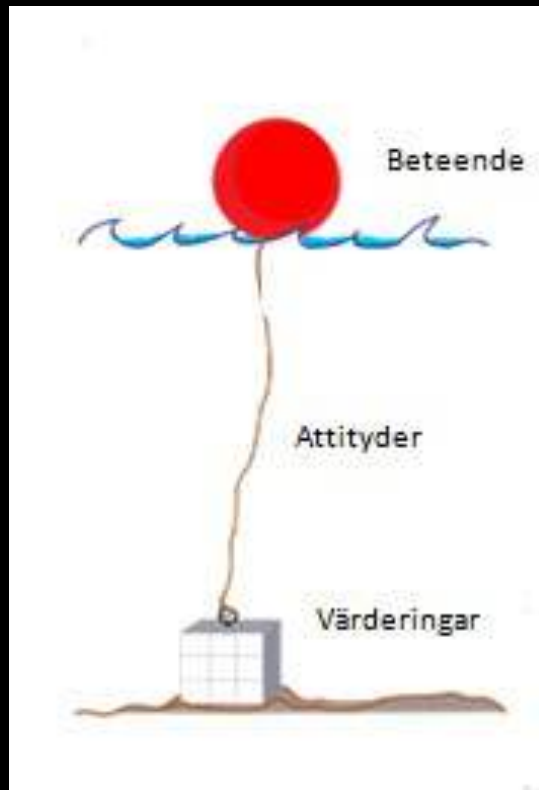
www.isehag.se

Vi skapar intryck...

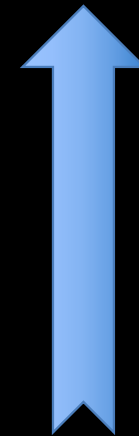


...och lämnar avtryck!

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?

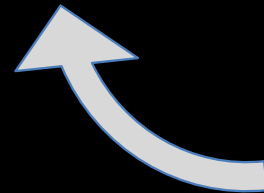
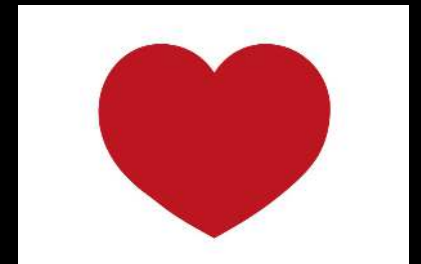
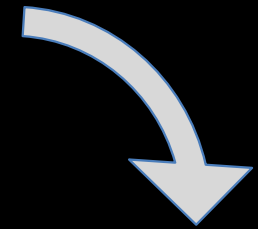
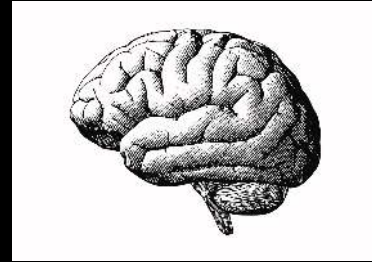
Vilken känsla
vill du ta med
dig hem?

När mötte du
någon som tog
din energi?

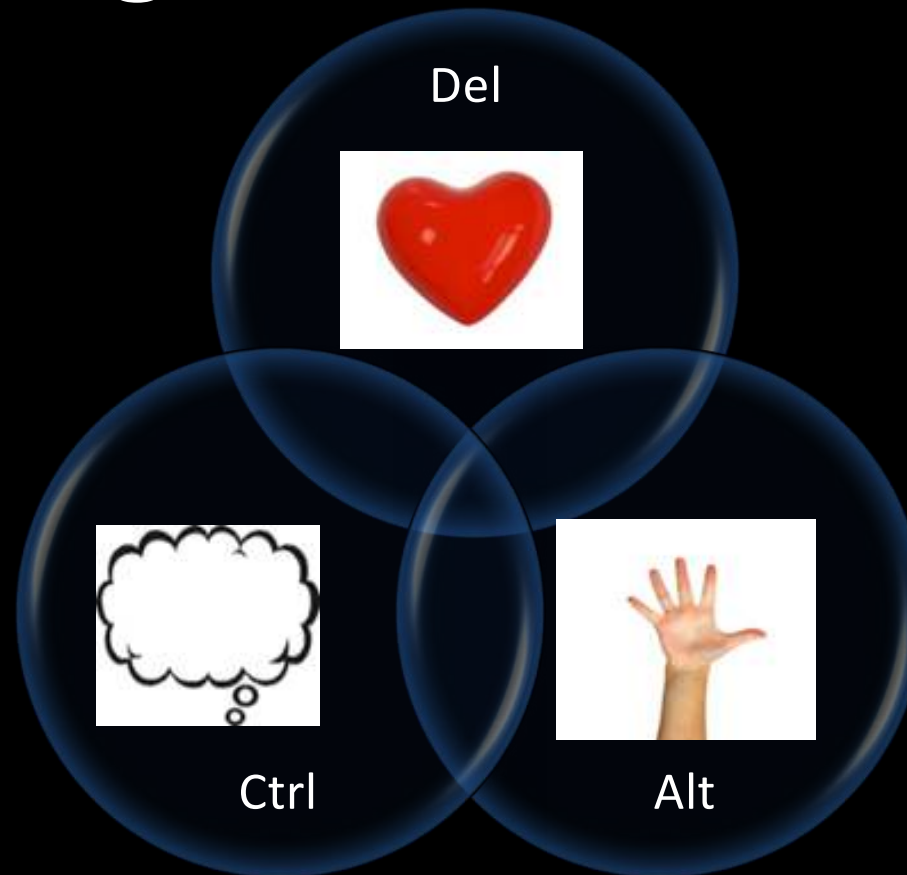
Hur påverkade
det din dag?



Autopiloten



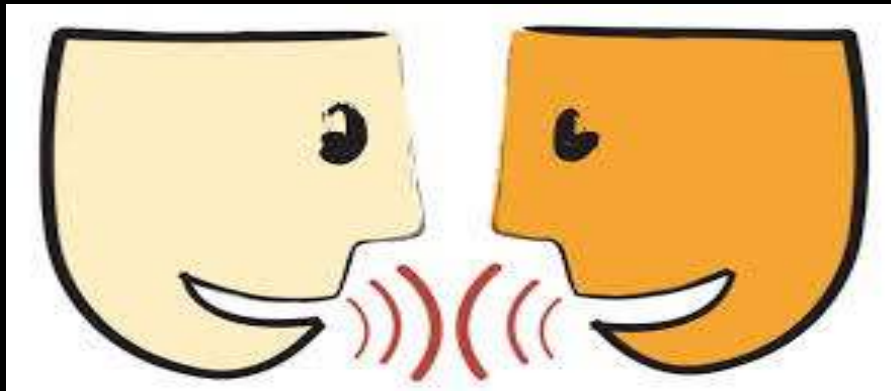
En mänsklig omstart – Ctrl+Alt+Del



Acceptans



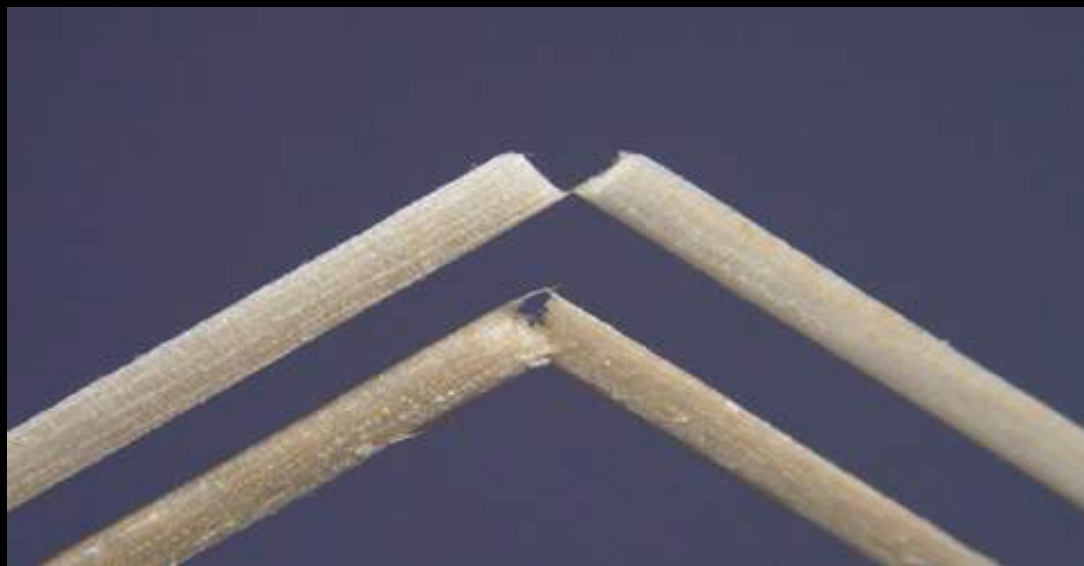
Prata av dig...



Gör något fysiskt...



Bryta mönster...



Förbered dig...



christer@isehag.se

Längtan och minnen...



Humor...



Musik...





www.isehag.se

Djupandning



www.isehag.se

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

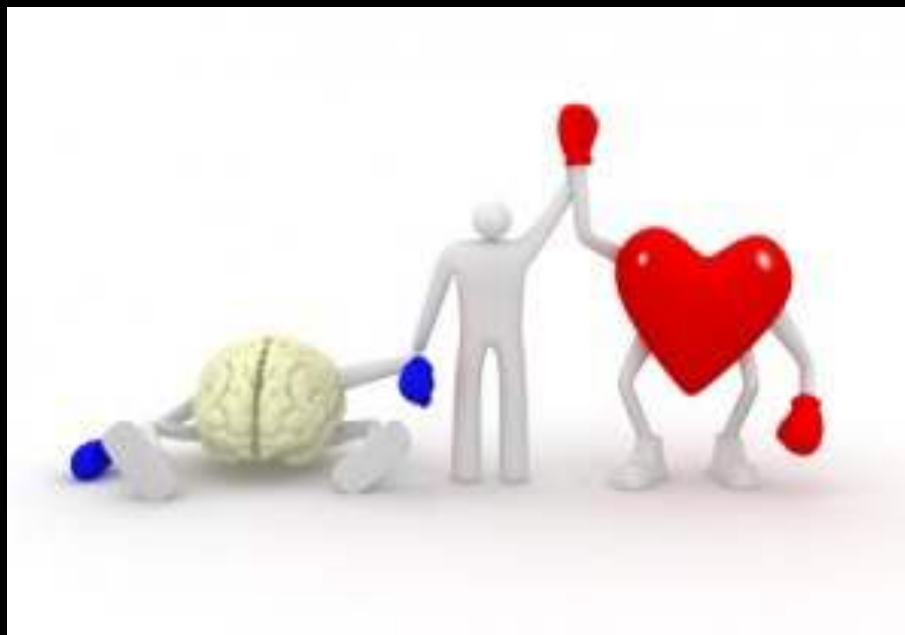


Jag är skillnaden...



...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!





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



Vad skulle en påse kunna
vara i din vardag?



Lyssna
med ena
örat?

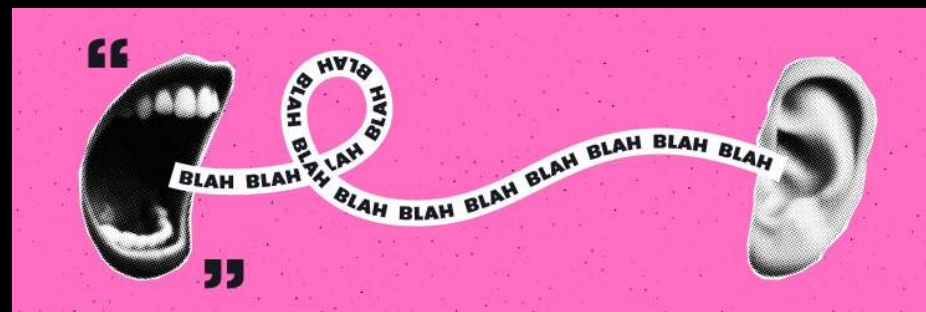
Läsa med
ena ögat?





När blir du en
dålig lyssnare?

Lyssnarfällor

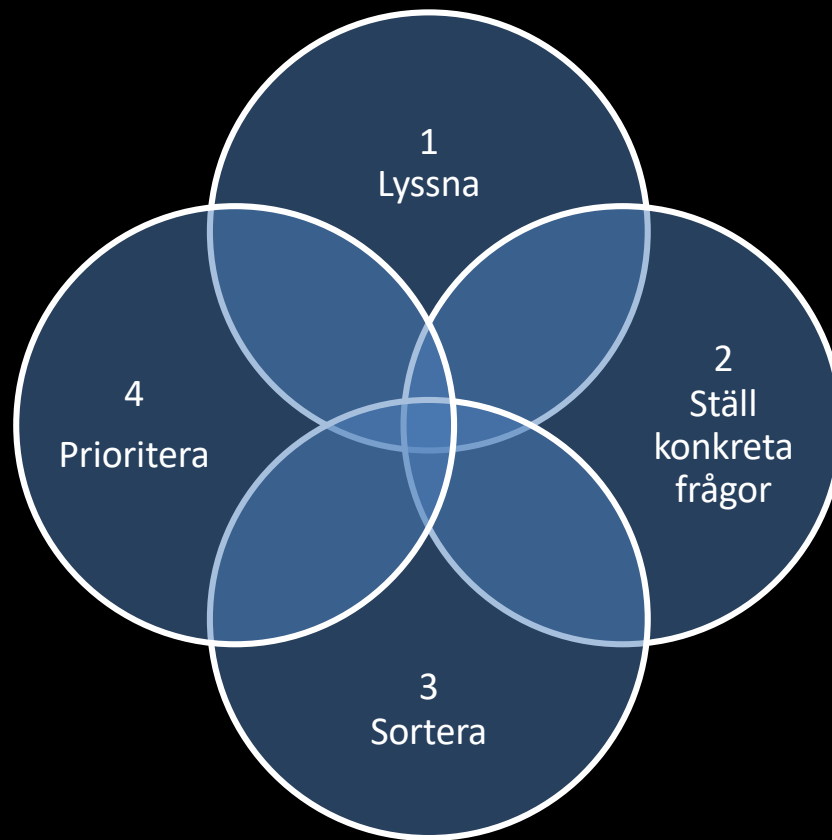


Tips



- ☐ 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?



Vilka är era fackuttryck som är
självklara för er men kan vara
förvirrande för kunden?



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