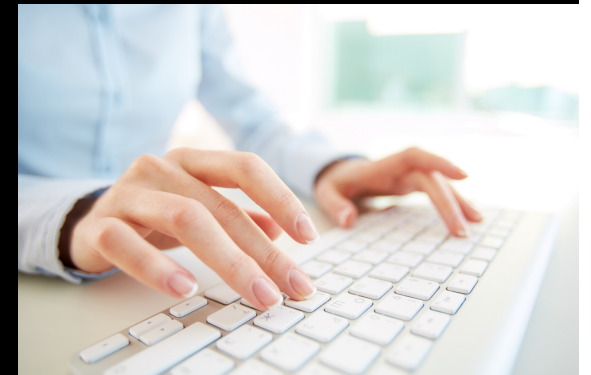


Excellent bemötande – del 2

Små saker som gör stor skillnad!

Christer Isehag

www.isehag.se



Vi ska prata om...

- Återblicken steg 1
- Att kommunicera via mail
- Svårigheter och utmaningar
- Sortera & tolka
- Skrivtips för bättre läsförståelse
- Små tips, verktyg och vanliga fällor



Let's Talk
About It!

Mailen idag

- ☐ Vilka mail är svårast att hantera?
- ☐ Vilka stör och irriterar dig mest?

Versaler och utropstecken

Läs nedan och fixa!

Lös det här!

Röd bokstäver

Först till mig och sen till andra

För lite information

Tjat

Samma fråga från samma person – gång efter gång

De lata som inte orkar själv utan vill att jag ska göra deras arbete



Olika typer av möten

- Information
- Avstämning
- Arbetsmöten
- Beslut
- Förhandling



Olika typer av mail?

Enkel fråga

Synpunkter

Reklamationer



Ofullständiga

Order att
lägga

Otydliga – vad
är frågan?

Endast
information

De långa mailsvansarna
som ska tolkas

Olika typer av mail?

Olika mail kräver
olika sätt att svara
på

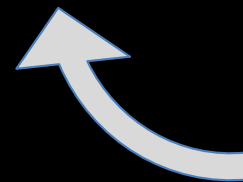
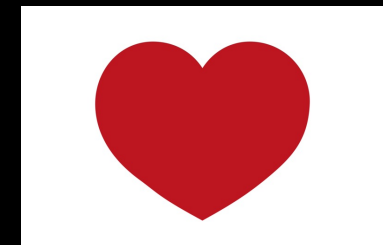
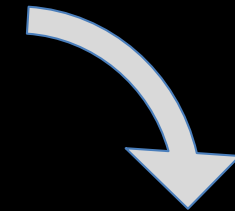
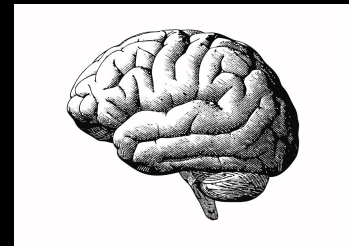


Sortera vad det
handlar om i varje
mail. Sedan
anpassar vi svaret
till det

Kategorisera

Ge exempel på
de olika ur din
egen vardag

Autopiloten



Män får lättare förkylningar än kvinnor



Att tolka



Att tolka

Vad kan påverka vår tolkning av ett mail?

Precis före hemgång

Hunger

Stärkande ord

Tjat

Vår historia med just den här personen

Stress

Rubriken

Trötthet

Avsändaren

www.isehag.se



Hur mår jag
just nu?

Om mailet
kommit från
någon
annan?

Information
vs Relation

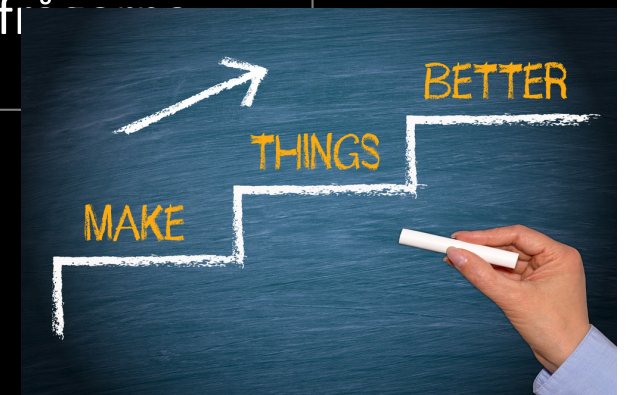


Vad är
frågan,
egentligen?

Proffstolka

Vad vinner vi på att bli bättre?

- Vi spar tid
- Vi får andra att förstå lättare
- Vi upplevs som proffsigare
- Vi förbättrar relationen
- Vi når fram bättre om vi ger tydliga och dåliga svar än om vi försöker försköna och linda in
- Ett svar som är lätt att förstå skapar mindre irritation
- Ett svar som är tydligt och lätt att förstå minskar följdfrågor



Verktygslådan

Fraserna i mail

Byta kanal

...men...



Sandwichmetoden

Veta, göra, tycka

Löptext vs punkter

Nödbromsen

Sandwichmetoden

Trevligt intryck

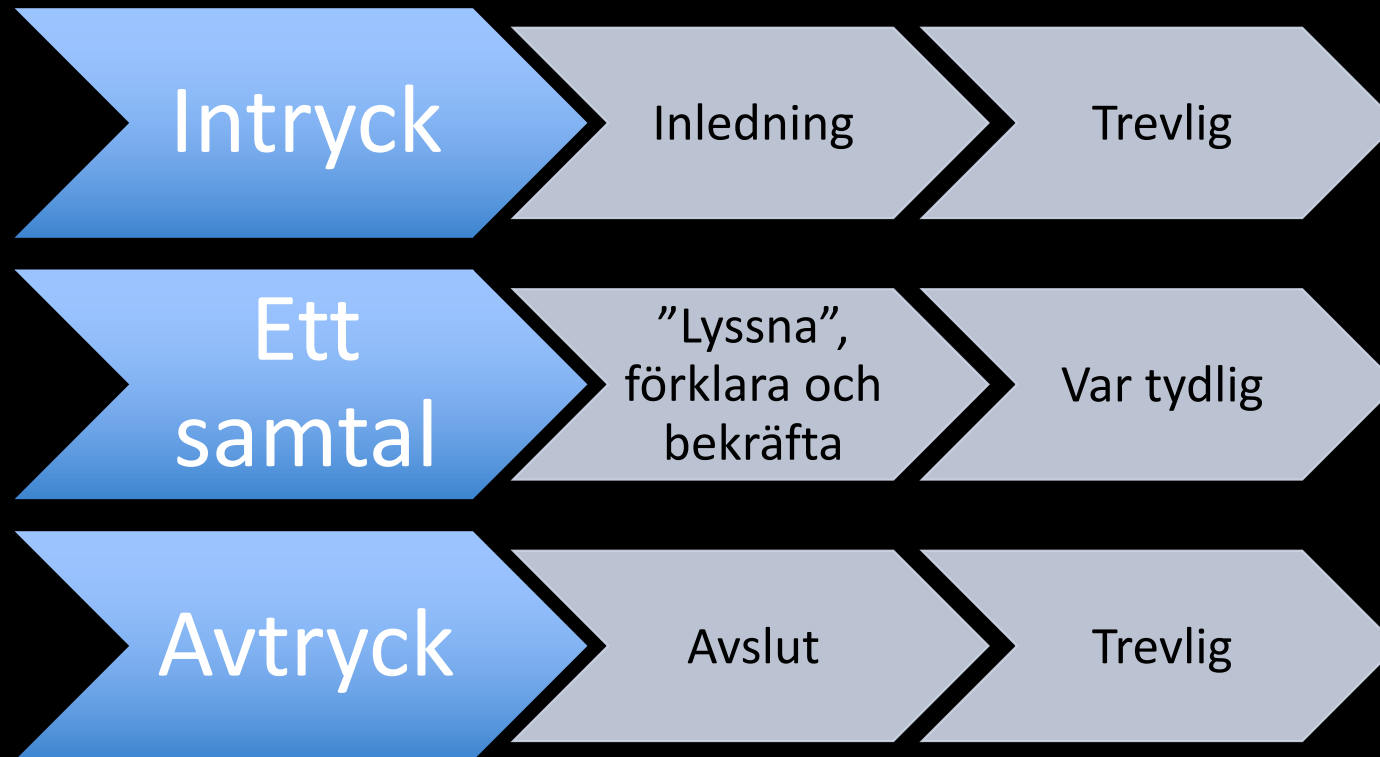
Tydlig information

Trevligt avtryck

www.isehag.se



”Via tangentbordet”



Hej Christer,

Det finns ett omprovstillfälle den 21 mars kl13:30. Hon får gärna skriva provet då.

Med vänliga hälsningar,

Mikael

Tydlig information

- Vad vill du att kunden ska **veta**?
 - Tider, fakta, leveranstider
- Vad vill du att kunden ska **göra**?
 - Fatta beslut, beställa, återkoppla, höra av sig
- Vad vill du att kunden ska **tycka/känna**?
 - Bra och snabbt svar
 - Trevligt bemötande
 - Positivt



Löptext, punkter och fetstil

□ Om du går in på vår hemsida och väljer föreställningar så ser du de aktuella föreställningarna. Du väljer den du är intresserad av och klickar på köp. Du får nu upp alla disponibla datum som den aktuella föreställningen genomförs på. Där kan du läsa mer om föreställningen eller boka biljetter. Om du ska köpa biljetter klickar du på köp och sedan väljer du var du vill sitta. När du gjort ditt val går du till kassan och betalar.

1. Om du går till vår hemsida, **operan.se**, och väljer *föreställningar* högst upp
2. Då ser du alla alla **aktuella föreställningar** och då väljer du den du är intresserad av
3. Klicka sedan på **köp** för att se tider och priser
4. Välj det **datumet** som passar och klicka sedan på köp biljetter

Att vara tydlig!

Ja men, ...

- Du har gjort ett bra jobb men...
- Dåliga beskedet direkt
- Linda inte in
- Hellre snabbt och dåligt besked än inlindat och förskönat
- Everything before but is bullshit



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?



MEN SNÄLLA TOMAS!!

- Vilka mördarfraser har du fått i mail från din omgivning?
- Vilka mördarfraser har du själv använt dig av?



När byter vi kanal?



När byter vi
mailen till
telefon eller
telefon till
mailen?

Fällor vid skriftlig kommunikation!

- Var och en gör som de själva vill – vi saknar riktlinjer
- Layouten varierar beroende på vem som skriver
- Tydliggörandet av vilka förväntningarna kunden har rätt att ha
- Svarar inte för att vi inte vet
- Långsamt
- Håller oss kvar i samma kommunikationskanal vid långa dialoger
- Att inte läsa ett ärendes historik – hela mailet
- Opersonligt och kliniskt! Våga vara personlig även i skrift
- För få vitaminfraser
- Vi tackar inte kunden
- Klipper och klistra för mycket
- Intrycket och avtrycket

Tips och tankar

- Sandwichmetoden
- Veta, göra, tycka/känna
- Var tydlig – linda inte in
- Fraserna som förmedlar känslor
- Tacka dina kunder
- Ge beröm
- Ge tips och råd! Det är en människa du kommunicerar med – visa det
- Svara även när du inte vet
- Spegla kunden
- Strukturen i mailen med punkter fetstil och löptext



Självklarheter blir aldrig
klart av sig självt



www.isehag.se

Uppsummering

- Sortera
- Tolka – dra i nödbromsen
- Sandwichmetoden
- Veta, göra och tycka
- Löptext, punkter och fetstil



Vad tar du med dig från idag?



www.isehag.se