

# Utmanande kundsamtal!

*Små saker som gör stor skillnad!*

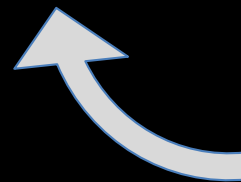
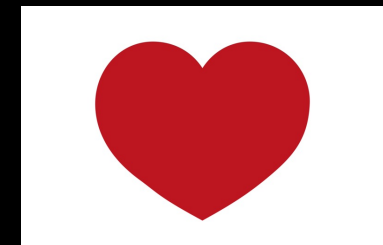
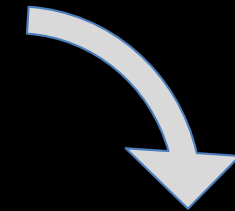
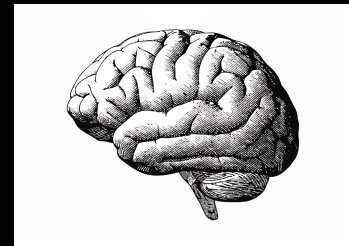
Christer Isehag

[www.isehag.se](http://www.isehag.se)

# Christer Isehag



# 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!



Hur är min  
känsla just  
nu?

Varför  
muttrar jag  
just nu?



Vad var  
det som  
hände?

Hur går  
mina  
tankar?

Män får lättare  
förkylningar än kvinnor!



Alltid  
Aldrig  
Jämt  
Varenda gång

# Reaktionstrappan



Reagera

Agera

Visa din  
förståelse

Visa din  
vilja

**L**yssna

**I**nstäm

**P**aus

**A**gera

# 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





# 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

# Generella tips

- Bekräfta människan
- Var tydlig med vad du får/inte får, kan/inte kan etc
- Linda "inte" in...
- Ditt ansvar – mitt ansvar
- Gå inte för djupt i detaljer
- "Nu kommer vi inte längre"...

# 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?



Alltid  
Aldrig  
Jämt  
Varenda gång



# 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



Hej  
Tack  
Förlåt



# 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?



# 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



# Vad är ett besvärligt möte?



*Kill them  
with Kindness*

# 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

- ❑ Ducka, 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”*



# Långpratarna

- Styr samtalet genom att visa att avslutet kommer:
  - Har du någon mer fråga innan vi avslutar?*
  - Då fick du svar på det, har du någon sista fråga?*
  - Så, nu fick du svar på den frågan. Är det något annat du funderar på är du alltid välkommen att ringa tillbaka! Ha en bra dag och lyckat till!*





# 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?"*



# Utanför min kontroll!

- Lyssna klart och bekräfta!
- Var tydlig på ett vänligt sätt!
- "Det du önskar är något jag inte kan påverka eller har möjlighet att göra!  
Det jag kan göra är att framföra det här till min chef.  
För att lösa situationen just nu kan jag göra det eller det".*

# 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*



# Att vara lyhörd

Mönster

Yttre

Inre

Inget



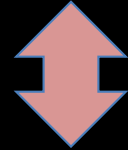
Självklarheter blir aldrig  
klart av sig självt!



[www.isehag.se](http://www.isehag.se)



Förbättringar



Förändringar

Göra mindre



Göra mer

Mod & Vilja

# Uppsummering

- Det handlar om dig!
- Använd nödbromsen!
- Tänk om – tänk nytt!
- Fokusera på rätt sak!
- Se människan bakom kundmasken!
- Ryck plåstret och säg det direkt!
- Sätt gränser professionellt!
- Håll koll på din reaktionstrappa!
- LIPA!
- Lyssna mer för att förstå allt!

