

Utmanande samtal!

Små saker som gör stor skillnad!

Christer Isehag

www.isehag.se

Vi ska prata om...

- Vad menas med en besvärlig kund?
- Hur påverkas jag?
- Autopiloten!
- Reaktionstrappan!
- LIPA!
- Att inte ta det personligt!



Let's Talk
About It!

- Vad heter du?
- Var arbetar du?
- Roligast med jobbet?



Christer Isehag

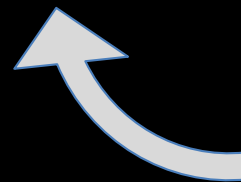
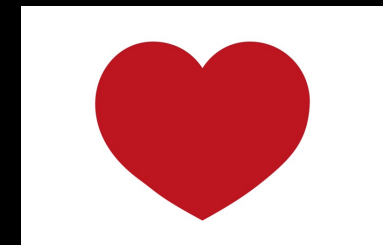
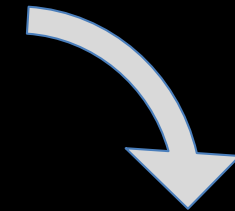
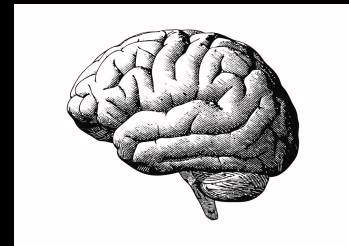


Vad är ett besvärligt möte?

- Så här är det och så här ska det vara
- Kräver mer och mer
- Ser inte allt vi har gjort
- Ifrågasättarna
- Ger order
- Otrevliga från start
- Andra får ju
- Skuldbeläggarna
- Fel förväntningar
- Arga
- Hotar
- Hierarkier
- Beskyller oss för olika saker
- Anarkister som gör som de vill



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?

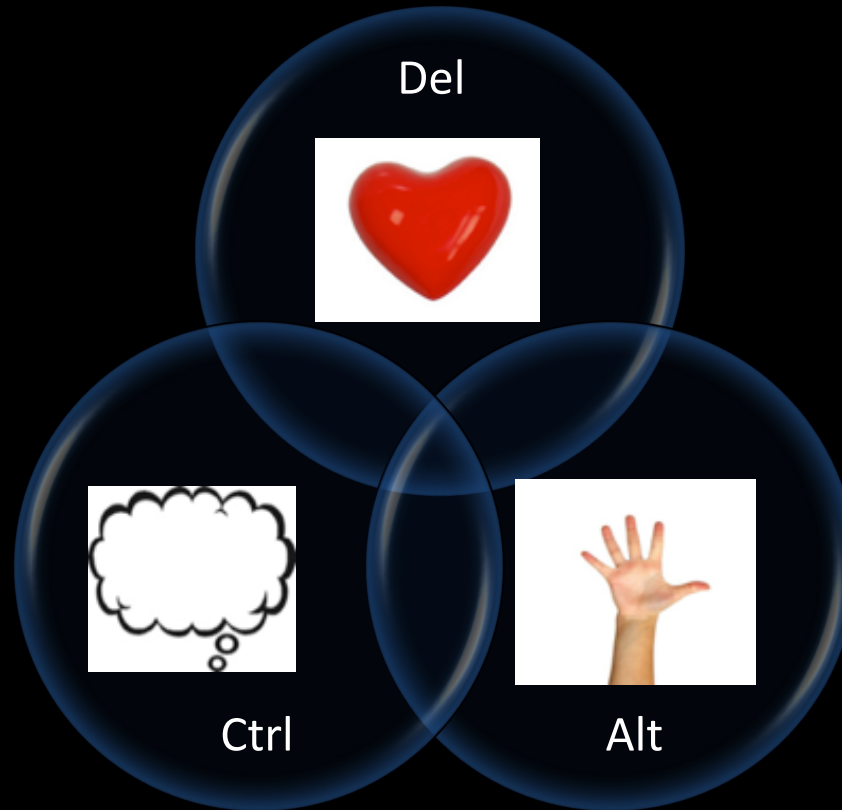
Hur går
mina
tankar?

Det är en människa

- Ett beteende gör ingen hel människa!
- Vi tar alla på oss dåliga beteenden ibland!
- Var prestigelös!



En mänsklig omstart – Ctrl+Alt+Del



Alltid
Aldrig
Jämt
Varenda gång

Reaktionstrappan



Reagera

Agera

Visa din
förståelse

Visa din
vilja

Lyssna

Instäm

Paus

Agera

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



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



*Kill them
with Kindness*

www.isehag.se

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”*



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?



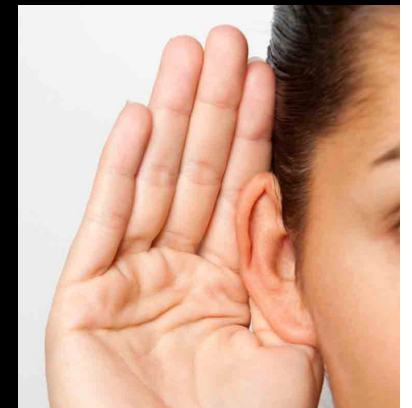
Säg stopp och sätt gränser

- ❑ 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*



Lyssnarförmågan

- Fokuserat/Yttre
 - Lägg fokus på den andre och ställ följdfrågor
 - Sammanfatta för att säkerställa att det du hört är vad som avses och menas
- Inre
 - Lyssnar mer på sina egna tankar än vad den andre säger
 - Värderar, förvränger, generaliserar det som sägs
 - Funderar intensivt på vad som ska sägas när den andre är klar
 - Tar över samtalet och berättar om sig själv

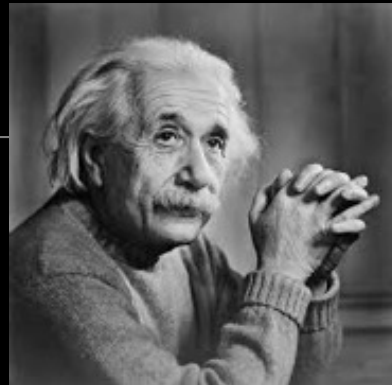


Kom ihåg

- Håll koll på din autopilot
- Ändra dina tankar så ändrar du dina möten
- Gör en Ctrl+Alt+Del när det behövs
- LIPA
- Ju mer du lyssnar ju mer för du veta
- Vaccinera dig mot mördarfraser
- Använd fler vitaminfraser
- Kill them with kindness



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