

Positivt bemötande på telefon!

Små saker som gör stor skillnad!

Christer Isehag

www.isehag.se

Vi ska prata om...

- Intryck & avtryck
- Samtalets faser
- Konsten att lyssna
- Mördarfraser- och vitaminfraser
- Utmanande samtal



- Vad heter du?
- Hur länge har du arbetat här?
- Roligast med arbetet?



Christer Isehag



Vi skapar intryck...



...och lämnar avtryck!

You never get a second chance
to get a first impression!

Intryck!



Avtryck!

Tro inte på allt du tänker!



För du vet inte vad du inte vet...

Bedöma
Döma
Fördöma



Samtalsstyrning



Att vara lyhörd

Mönster

Yttre

Inre

Inget



Lyssnarfällor



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 finns en människa bakom kundmasken!



www.isehag.se

Kunden har alltid rätt?

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



Utmanande situationer

- Pratar konstant och andas inte
- Påstridiga
- Bestämda
- Ledsna
- Vill bara prata av sig
- Tidsbegränsade samtal (häktet)
- Sufflören



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"...



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*

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 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".*



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*

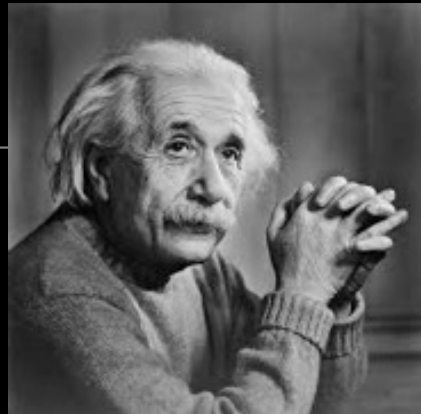


Hur har du haft det och
vad tar du med dig?



www.isehag.se

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

Inte kan väl jag?

Webinar om konsten att utmana sin komfortzon. Den 27 maj är det dags och är du anmäld får du möjlighet att se repriserna ifall något kommer emellan.



Du kan också anmäla dig på isehag.se

www.isehag.se