

# Modiga möten

47 steg mot  
ännu bättre  
kundbemötande



FRID & FREUD AB



# Mod är att bry sig om ordval och ton



Boka ett kostnadsfritt  
samtal med Lasse

De senaste åren har tonen i det offentliga samtalet blivit allt hårdare. Det ställer nya krav på allas sätt att kommunicera, inte minst på företag och kommuner. Därför behövs en ökad omsorg om ordet och insikt kring tonens betydelse, en omsorg som finns exempelvis när en skådespelare arbetar med och tolkar en text.

Detta kompendium tar därför fasta på de många likheterna mellan teaterns scen och arbetslivets scen, mellan yrkesroll och skådespelarens roll. Vi som arbetar på Frid & Freud har erfarenhet från just teater,

Porträttfoto: Andreas Paulsson annars Unsplash



men även journalistik, psykologi & kommunikationsvetenskap. Vi riktar oss till de arbetsplatser som har modet att vara mer inkluderande, roliga och där man inser vinsten av att kommunicera med färre missförstånd.

Lasse Frid/Frid & Freud AB

# Så hittar du rätt

Kapitel Sida

<a href="#"><u>Arbetsplatsen som scen</u></a>	4.
<a href="#"><u>Vässa yrkesrollen</u></a>	8.
<a href="#"><u>Möten på telefon</u></a>	20.
<a href="#"><u>Missnöjda kunder</u></a>	24.
<a href="#"><u>För en myndighet</u></a>	30.
<a href="#"><u>Kontakt &amp; info</u></a>	33.



[Boka ett kostnadsfritt  
samtal med Lasse](#)



# Arbetsplatsen som scen



Boka ett kostnadsfritt  
samtal med Lasse



# Arbetsplatsen som scen



Boka ett kostnadsfritt  
samtal med Lasse

## 1. På arbetet spelar vi vår yrkesroll

Se den plats där du arbetar, som en scen. Det finns många likheter. På teaterscenen spelar skådespelaren en roll. På arbetsplatsen har alla en yrkesroll och en "publik", till exempel elever, företagets kunder eller kommunens medborgare.

Det handlar hela tiden om att leverera och när du gör det är du "onstage" alltså på scenen och iakttagen. "Offstage" är man bara i fikarummet där du inte ses och tolkas. Endast där kan du vara privat.

## 2. Vi människor tolkar allt vi ser

Den du möter kommer att tolka dig när ni möts. Precis som publiken tolkar skådespelarnas kostym, hur självsäkert eller försiktigt en rollfigur agerar - tolkar vi varandra i olika möten. Vi tolkar röst, dialekt, ordval, eventuell brytning et c och tror oss veta hur den andre är.

Men går det för den som är professionell att styra omvärldens tolkningar så att de blir positiva? Ja!

# Arbetsplatsen som scen



Boka ett kostnadsfritt  
samtal med Lasse

## 3. Roll underlättar en positiv tolkning

Gå in i en tydlig yrkesroll på jobbet. Det underlättar för den andre att tolka dig och dina kollegor. Och en roll underlättar för dig själv att vara tydlig.

Genom en gemensam välkomstfras i telefon, en professionell utstrålning, kanske enhetlig klädsel eller namnbricka kan samtliga på jobbet styra omgivningens tolkning så att den blir positiv.

## 4. Sanningen bor i betraktarens öga

Du som är proffs har ansvaret för att det den andre uppfattar blir så nära det sända budskapet som möjligt.

Fråga gärna: "vad uppfattar du att jag sade" eller "vad tar du med dig av vårt möte?", innan ni avslutar och skiljs.

# Arbetsplatsen som scen



Boka ett kostnadsfritt  
samtal med Lasse

5. När två människor möts, är sex  
personligheter inblandade

A. Var och ens "sanna" jag, påverkat av  
uppväxt och arv.

B. Hur personen ser sig själv.

C. Hur respektive person ses av den andre.

För att mötet ska bli lyckat måste du förstå  
hur den andre ser sig själv. Hur gör man  
det? Svaret stavas empati. Försök se mötet  
ur den andres synvinkel. Vilka känslor och  
förhoppningar, kanske rädslor bär personen  
med sig?

6. Mobil och bakgrundssorl är hinder

Var sker mötet? I ett företags  
kundmottagning, en affär, bibliotekets  
utlåningsdisk eller är det utomhus?

Finns det "kommunikationshinder" d.v.s hög  
bakgrundsmusik, trafik, flimrande  
teveskärm som kan störa mötet?

Reducera om möjligt alla sådana  
kommunikationshinder. Stäng mobil och  
laptop. Allt för att skapa en lugn scen.

Så vässar du  
yrkesrollen



[Boka ett kostnadsfritt  
samtal med Lasse](#)





# Så vässar du yrkesrollen



Boka ett kostnadsfritt  
samtal med Lasse

## 7. Våga vara en kunskapsauktoritet

Den som ringer kommunen om ett problem, eller kontaktar ett företag för att få information söker en person som kan sin sak, en kunskapsauktoritet.

Vad utmärker en kunskapsauktoritet?

Förmågan att samtidigt vara trevlig, inbjudande och kunnig.

Auktoritet är alltså inte samma sak som auktoritär.

## 8. Tala så lyssnaren förstår

Hur talar den som är en auktoritet?

Lämpligen så att den andre förstår - undvik internspråk och yrkesjargong. Anpassa språket efter den andre.

Gör som Fridolin i Erik Axel Karlfeldts dikt:

”Han talar med bönder på bönders vis och med lärde män på latin.”

# Så vässar du yrkesrollen



Boka ett kostnadsfritt  
samtal med Lasse

## 9. Så lyssnar du aktivt på arbetet

För att personen som kontaktar dig ska ska ge maximal information eller själv komma med lösningen, behöver du lyssna fokuserat. Psykologer kallar detta aktivt lyssnande.

Så gör du:

A. Ta bort kommunikationshinder som mobil och dator.

B. Håll vänlig ögonkontakt.

C. Nicka. Humma, lägga in ett "okej" eller "ojdå", då och då när personen berättar.

D. Eko. Om den andre plötsligt tystnar, upprepa ett ord som denne just sagt men med frågande tonfall. Då fortsätter han/hon förmodligen berätta.

E. Slutligen kan du sammanfatta. Detta förutsatt att du inte alltför tidigt avbrutit och kommit med din lösning.

# Så vässar du yrkesrollen



Boka ett kostnadsfritt  
samtal med Lasse

## 10. Skapa en relation

Det finns många sätt att snabbt skapa en relation till den andre. Ögonkast och leenden är två. Om du sitter i telefon och någon kommer in - le mot denne. Det visar: "Jag har sett dig, och ska bara avsluta telefonsamtalet".

Leenden får även andra människor att le. Vi människor är gruppdjur, precis som elefanter eller hästar. Vi följer de andras exempel. Och ler tillbaka.

## 11. Läs av uttalade frågor

När en medborgare söker upp en myndighet eller när en kund ringer ett företags kundsupport kan de ha med sig omedvetna, uttalade frågor. "Duger jag?" är den vanligaste. Du måste besvaras den frågan innan ett möte kan ske.

Vilka uttalade frågor kan finnas bakom följande inledningar på samtal?  
"Kanske en dum fråga, men...". "Ringer jag och stör?"

# Så vässar du yrkesrollen



Boka ett kostnadsfritt  
samtal med Lasse

## 12. Så bjuder du på dig själv

Presentera dig och bli en person i en värld av alltför många kopior.

Ställ sedan personligt anpassade frågor, liksom bibliotekarien som kan fråga den som lånar trean i Harry-Potterserien: "Vad tyckte du om ettan och tvåan?"

Småfrågor kan vara ett sätt att bygga vidare på en professionell relation.

## 13. Stryk omedvetna förtroendesänkare

På teatern talar man om en rollkaraktärs status, var i makthierarkin den ser sig. Prins Hamlet i Shakespeares pjäs har hög status, tjänarna på slottet låg. Det visar en skådespelare med kroppsspråk och tonfall.

Omedvetet gör vi människor likadant, exempelvis när vi är under press. Vanliga "sänkare" är ord som: "Försök att..." "Tyvärr..." "Nog..." "Kanske..." "Typ, lite..." "Vet inte riktigt..."

Sålla bort dessa!

## Så vässar du yrkesrollen



Boka ett kostnadsfritt  
samtal med Lasse

### 14. Se själv vad andra ser

Standup-komiker har oftast vad man kallar en attityd. Det är en grundkaraktär som publiken omedelbart ser. Jonas Gardell exempelvis har som komiker en lite ursäktande, självvironisk attityd, ibland kallad "underdog".

Vad är din attityd i jobbet, det som alla andra ser, men du själv inte alltid är varse? Be en person du litar till berätta om din attityd.

### 15. Beröm varandra på jobbet

Är det okej att ge positiv feedback till kollegor? Självklart. Författaren Stefan Eindhorn skriver i "Konsten att vara snäll": "Enligt en vanlig missuppfattning finns det en hierarkisk ordning hur beröm ska delas ut. Vi förväntar oss således att föräldrar, lärare och chefer ska dela ut beröm (även om de inte alltid gör det) men inte att elever, barn och chefens medarbetare ska göra det. Detta är naturligtvis fel, eftersom beröm kan vandra i alla riktningar..."

# Så vässar du yrkesrollen



Boka ett kostnadsfritt  
samtal med Lasse

## 16. Tre regler för negativ feedback

Den som har modet att ge positiv feedback förtjänar även att ge kritik. Stefan Eindhorn förtydligar: " Det finns tre saker som utmärker den goda kritiken.

Det första är att den ges i enrum.

Det andra att den ges i syfte att medmänniskan ska växa./---/

Det tredje är att god kritik ska ges i kärlek. /---/Av omtanke om medmänniskan berättar vi det som den andre behöver veta för att kunna växa..."

## 17. Undvik offerkofta – den smittar

Alla som har varit på bra revy vet att skratt och glädje sprider sig snabbt. Men även negativa känslor smittar snabbt. Har du någon gång kommit till jobbet efter en dålig morgon? Plötsligt verkar alla andra vara surgubbar. Det kallar psykologen för en projektion.

Lösningen? Självinsikt nog att ta av offerkoftan. För, om vi insisterar kommer vår negativa känsla väldigt snabbt att ha smittat omgivningen.

# Så vässar du yrkesrollen



Boka ett kostnadsfritt  
samtal med Lasse

## 18. Samspel utmärker stjärnan

Riktigt bra skådespelare är inte de som får mest applåder. Nej, det som utmärker dem är samspel. Stjärnan är den som får alla i laget att lyfta sig en bit..

Fullt fokus på den andre är alltså en vinnarmetod för att både få kollegor och kunder att må bra och därigenom göra alla möten produktiva.

## 19. "Var det enligt din förväntan?"

Varje gång du lämnar över en vara eller tjänst är det bra att fråga " Är det något jag kan göra bättre nästa gång?"

Svaret du får ger dig möjlighet att bli ännu vassare i framtiden. Att få möjlighet att tycka till gör sedan att den andre känner sig behövd och viktig.

# Så vässar du yrkesrollen



Boka ett kostnadsfritt  
samtal med Lasse

## 20. Se och bekräfta kund och kollega

Uppfyll de allra flesta kunders - och kollegors grundläggande förväntningar; att bli sedda. Om du inte gör det kommer de att säga upp samarbetet.

6 av 10 som lämnar en leverantör gör det för att de känner sig svikna och icke sedda.

## 21. Överleverera och lova mindre

Att underlova till kunden för att sedan överleverera är ett säkert sätt att överraska positivt.

Tänk bara på söndagsbesöket på IKEA. Alla vet att det handlar om att hämta platta paket. Det är vad IKEA lovar. Men så kommer du ut genom kassan och ser "Varmkorv 5 kronor!" "Pizza och läsk - fri påfyllning!", IKEA överlevererar. Då stiger humöret!



# Så vässar du yrkesrollen



Boka ett kostnadsfritt  
samtal med Lasse

## 22. Slösa med det lilla extra, "DLX"

Vad älskar vi själva som kunder? Jo, känslan av att få det lilla extra? Ge därför "DLX" till dina kunder. Ring upp. Håll kontakt. Bry dig.

"Hej, det är Eva på Svenssons el & tel. Du handlade en ny köksspis i förra veckan. Hur trivs du med den? Får man fråga vad det blir för gott ikväll?"

Säg den som inte smälter över det bemötandet.

## 23. Humor, ja! Men...

Ibland sägs det om tonen på ett företag: "Den är rå men hjärtlig." Men skrattar verkligen alla där? Eller flabbar mest de som levererat skämten?

Fundera över hur du skämtar. Skämtar du på någon annans bekostnad?

# Så vässar du yrkesrollen



Boka ett kostnadsfritt  
samtal med Lasse

## 24. Civilkurage är vackert

Om någon råkar säga något nedvärderande vid fikabordet, påpeka det. Civilkurage är ett vackert ord. Men det ska användas, även om det kräver mod.

## 25. Tala aldrig i vrede

Winston Churchill var en enastående talare, och han varnade: "Tala i vrede och du kommer att hålla det bästa tal du någonsin ångrat."

Han hade rätt. När vi blir pressade, kan vi utan att tänka oss för säga saker vi sedan ångrar eller måste ta tillbaka. Välj därför dina ord med omsorg.

# Så vässar du yrkesrollen



Boka ett kostnadsfritt  
samtal med Lasse

## 26. Prata om människosyn

Prata om människosyn när ni är "offstage".  
Vårt sätt att se på människor påverkar hur vi bemöter dem. Därför gäller det att bli medveten om sina fördomar.

Prata runt fikabordet - om hur ni ser andra. Vi tror och kanske vill vara helt utan fördomar. Men är det så?

## 27. Alla måste träna bemötande

Gott bemötande måste gälla hela organisationen, precis som bra samspel gäller hela teaterensemblen. Samma ton, samma förhållningssätt från växel eller Kundcenter in till handläggare eller specialister.

Alla måste spela med i samma pjäs.

# Möten på telefon



Boka ett kostnadsfritt  
samtal med Lasse



# Möten på telefon



Boka ett kostnadsfritt  
samtal med Lasse

## 28. Vibrato spar rösten

Arbetar du mycket på telefon? Då är det viktigt att spara rösten. Då och då kan du göra övningen "Vibrato". Lagg rösten en bit ner i bröstkorgen. Säg "Hm, hm" med stängd mun. Gå ner med tonen på slutet.

Prova sedan att prata med rösten placerad just där det vibrerar.

På så vis slipper du "halsröst" ett röstläge vi lätt får när vi är pressade, stressade eller upprörda. I längden sliter det på den röst du använder varje dag i jobbet.

## 29. Välkomstfras med fyra V

Bygg en välkomstfras på fyra V. Den välkomnar, svarar på frågorna: Vart kunden kommit. Vem personen talar med. Vad kunden behöver hjälp med.

Exempelvis: Välkommen till X-AB. Jag heter Kim. Vad kan jag hjälpa till med?

# Möten på telefon



Boka ett kostnadsfritt  
samtal med Lasse

## 30. Samtalsledare med öppna frågor

När någon ringer i ett ärende förväntar denne sig vanligtvis att du ska spela "huvudrollen" och vara samtalsledare..

Gör det med hjälp av öppna frågor såsom:  
"Hur kan jag hjälpa dig?"

Svaret på en öppen fråga ger dig mer information än du får på den slutna frågan "Kan jag hjälpa dig?"

## 31. 10% extra energi i yrkesrollen

Bra energi gör skillnad inte bara i fysiska möten utan också i telefon.

"Självklart" eller "Ja, det fixar jag!" "Den frågan lägger jag överst!"

Personliga svar med energi bidrar så oerhört mycket till att göra människor positiva. Lägg därför till 10% på din privata energi när du går in i yrkesrollen.

# Möten på telefon



Boka ett kostnadsfritt  
samtal med Lasse

## 32. "Fyra S" om du måste svara nej

Måste du svara nej på en fråga? Motivera då ditt "nej". Använd modellen "Fyra S".

Ta som exempel expediten i frukt & grönt.

Det ringer:

I. Sympatisk inledning. "Aj, du ringer och frågar efter färska hallon. Jo, det längtar man ju efter så här års."

II. Säg nej. "Men nej, dessvärre, det har vi inte..."

III. Säg varför. "Skörden i Spanien har slagit fel på grund av vädret..."

IV. Se efter ett alternativ. "Men du skulle ordna en god fruktsallad? Då har vi solmogen Mango..."

Missnöjda  
kunder



Boka ett kostnadsfritt  
samtal med Lasse





# Missnöjda kunder

## 33. Välkomna klagomål

Väldigt få kunder orkar klaga. Alltså får du aldrig feedback för att växa. Istället berättar den missnöjde för vänner och bekanta. Det är klagomål du inte har någon som helst kontroll över.

Välkomna därför de få kunder som ringer upp och klagar.

## 34. Undvik hammarmodellen

En person som blir upprörd kommer att hamra på med denna känsla, ända till dess lyssnaren, du bekräftar känslan. Det kallas hammarmodellen. Undvik den.

Tag som exempel en treåring som ramlat och fått skrapsår på knät. Att då säga: "Ingen fara, ett skrapsår utvecklar aldrig någon allvarlig infektion..." fungerar inte. Först måste den vuxne säga "Ojojoi, då förstår jag att du är ledsen..." Den som är upprörd vill ha bekräftelse.



Boka ett kostnadsfritt  
samtal med Lasse

# Missnöjda kunder



Boka ett kostnadsfritt  
samtal med Lasse

## 35. Bekräfta är inte att ge rätt i sak

Många som får samtal från upprörda personer tror att de tar ställning om de bekräftar den upprördes känsla. Det är inte så. Svara "Oj då det låter tråkigt. Berätta mer!"

Bekräfta sedan den upprördes känsla: "Då förstår jag att du är besviken/upprörd."

Att bekräfta en persons känsla - är inte sak samma som att ge rätt i sakfrågan.

## 36. . Tolka det personen sagt

Efter det att du du bekräftat personens känsla är det bra att översätta det han/hon sagt till dina egna ord: "Om jag förstått dig rätt så har x hänt/är du upprörd för x ... är det så?"

Kunden får höra sin berättelse ur en annan mun, och om kunden varit upprörd kan det ge lite distans. Personen får chans att modifiera. "Nja, så illa var det kanske inte..."

# Missnöjda kunder

## 37. Checkfrågor för att förstå rätt

Ställ checkfrågor för att se att du uppfattat kunden rätt. Kom med ett förslag på lösning/förklaring.

Men först nu.

En människa i affekt måste höra att hennes känsla är bekräftad.

## 38. Stolthet är det sista vi har

Utmana aldrig den andres stolthet. Stolthet eller styvnackad stolthet är ofta det enda en person som känner sig i underläge, har att skydda sig med.



Boka ett kostnadsfritt  
samtal med Lasse

# Missnöjda kunder

## 39. Så avbryter du den som bara pratar

Om personen bara pratar på finns ett mycket empatiskt sätt att avbryta.

Säg: "Ojdå. Får jag avbryta så jag uppfattat vad du sagt?"

Det visar att du verkligen lyssnat. Och du blir åter samtalsledare.

## 40. Empati om problemet ej kan lösas

Om du inte har någon lösning, räcker det oftast med att visa empati och ge en rimlig förklaring varför du inte kan lösa kundens dilemma.

Men först nu, efter det att du lyssnat och bekräftat kundens känsla.



Boka ett kostnadsfritt  
samtal med Lasse

# Missnöjda kunder

41. "Tack för att du ringde"

Sista orden ger dig en unik chans att skapa  
en fin känsla hos er båda:

"Tack för att du tog dig tiden att ringa oss.  
Har du några problem, tveka inte att ringa  
igen, här har du mitt namn. Ha en bra  
dag..."



Boka ett kostnadsfritt  
samtal med Lasse

# För myndighet



## 42. Medborgarens förtroende

Medvetenhet om tonen betydelse är kanske extra viktig för kommunanställda eller personer på en myndighet. De agerar på en scen som kan sägas vara det demokratiska samhällets spelplan.

Hur personen där tolkas är viktigt för medborgarens förtroende till samhället.

## 43. Inte bara vara glad

Bra bemötande är alltså inte bara att vara glad, även om det ingår. I boken "Det offentliga mötet" förklarar författaren Stina Melander att respekt och tydlighet är två andra delar när medborgaren möter myndigheter eller kommuner.

# För myndighet

## 44. Empati men kommentera inte beslut

Stina Melander rekommenderar att tjänstemän bör vara empatiska och inkännande. Men det innebär vare sig att försvara eller förkasta de politiska beslut som fattats.

Du får självklart visa medkänsla - du kan gärna säga "Jag hör att det här är jobbigt/skapar problem för dig".

## 45. Bekräfta personens känsla

Att bekräfta en känsla är inte samma sak som att hålla med om att ett beslut är dåligt.

Som medborgare är det oftast viktigare att man får känslan man känner bekräftad.



Boka ett kostnadsfritt  
samtal med Lasse

# För myndighet

## 46. Don efter person

Använd inte den "Gyllene regeln" att bemöta alla andra som du själv skulle vilja bli bemött.

Bemöt medborgaren som denne vill bli bemött. Men hur görs det? Återigen, genom empati. Lyssna efter vad personen verkligen säger. Finns det outtalade frågor(Se p. 11. )?

## 47. Berätta vem du är och positivt avslut

Att vara en person är extra viktigt för kommunanställda eller myndighetspersoner, några som lätt upplevs som ansiktslösa. Presentera dig därför. Det är betydligt svårare för medborgaren att bli arg på någon som presenterat sig med namn.

Avsluta samtalet positivt och repetera vad du heter: "Har du några problem, så tveka inte att ringa igen, här har du mitt namn. Välkommen tillbaka."



Boka ett kostnadsfritt  
samtal med Lasse



## Boka ett samtal

Driver du företag eller är chef på en avdelning och har minst 10 anställda / medarbetare?

Lasse Frid har genom Frid & Freud AB sedan 1999 utbildat 1000-tals medarbetare på allt från mindre företag till stora koncerner och organisationer.

Genom Frid & Freuds nu klassiska "Talarskola för knäsvaga" och bemötandeträningen "Modiga möten", har företagen fått en trevligare arbetsmiljö och nöjdare kunder. Kursdeltagarna har blivit modigare talare med mer självförtroende och pondus, och haft roligt under tiden!

[Boka ett telefonmöte med Lasse.](#)

Låt oss pratas vid om kommunikation och bemötande.

Kan träning vara en väg att utveckla kontakten med både kunder och kollegor?

