

HVORDAN SNAKKE MED SINTE KUNDER

—
Jørgen Dalen | Mindshift







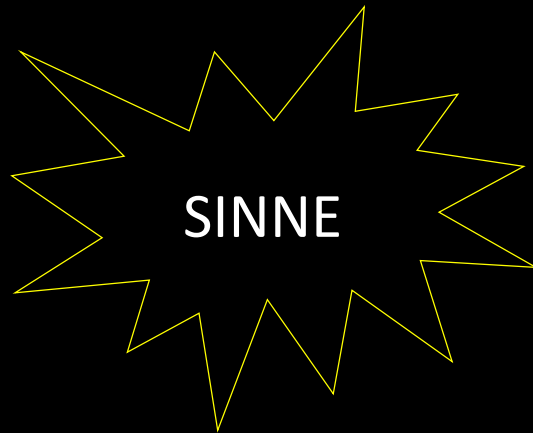
HVA ER SINNE?

Negative emosjoner

IRRITASJON

REDSEL

SKAM



BEKYMRING

REDSEL

FRYKT

SKYLD

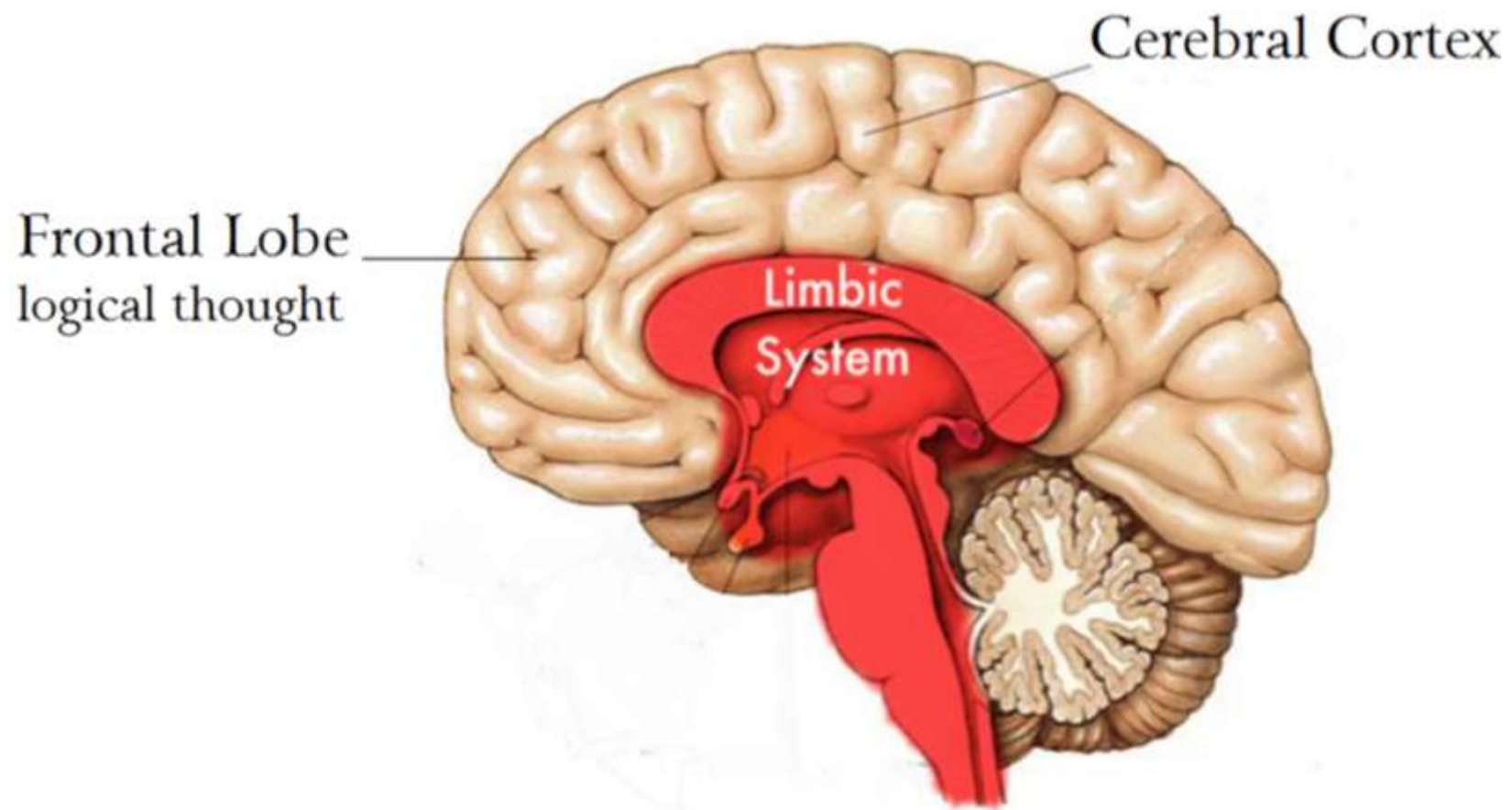
FREMMEDGJØRING

AVSKY

HAT

SORG

LIDELSE



Emosjon – dekomponert

*«Flykt eller
sloss!»*



*«Ser du ikke at jeg
trenger hjelp?»*

*«Klump i
magen»*

Kommunikasjon med den sinte

- **Vis at du har forstått hva som har skjedd.**
Kunden vil da oppleve at noe av byrden overtas av deg.
- **Ikke avbryt kunden.**
Det kan tolkes som om du ikke har fått med deg at motparten er sint.
- **Vis at du tror på det kunden sier.**
Det kan du gjøre ved å gjenta det som blir sagt, med kundens egne ord.
- **Ikke «del ut skyld»**
- den rasjonelle delen av hjernen er ikke mottakelig uansett.
- **Snakk med en rolig stemme.**
Greier du å fremstå behersket vil kunden tenke at dette ikke er så dramatisk.



RAMMEVERK FOR
Å HÅNDTERE
KUNDENS EMOSJONER



DONALD NORMAN

Professor i Psykologi, Visepresident i Apple (1993) | Norman Nilsen Group.
Utviklet modellen Emotional Design

TRE DIMENSJONER VED KUNDEOPPLEVELSE:



REFLEKSJON

Passer det til mitt selvbilde? Er det bra for miljøet? Hva vil naboen si?

ATFERD



Er det lett å bruke? Gir det flyt i hverdagen min?



EMOSJON

Gjør det meg sint? Gjør det meg glad?





EMOSJON





REFLEKSJON





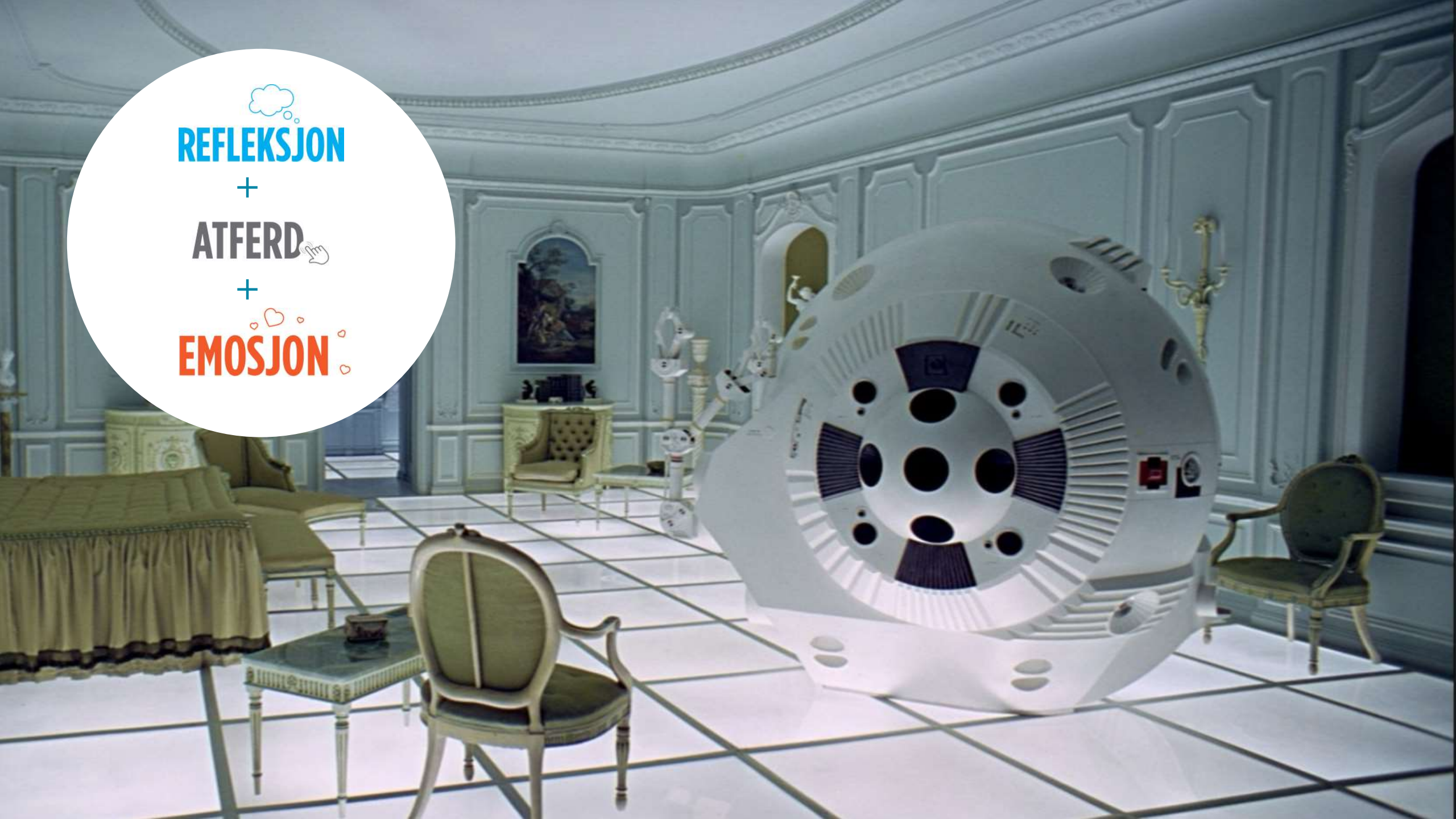
REFLEKSJON

+

ATFERD 

+


EMOSJON 



TRE DIMENSJONER VED KUNDEOPPLEVELSE:



REFLEKSJON

Passer det til mitt selvbilde? Er det bra for miljøet? Hva vil naboen si?

ATFERD

Er det lett å bruke? Gir det flyt i hverdagen min?



EMOSJON

Gjør det meg sint? Gjør det meg glad?





EKSEMPEL 1

A man and a woman in business attire are standing in front of a dark chalkboard. The woman on the left has blonde hair and is wearing a black blazer. The man on the right has a beard and long hair, wearing a blue blazer. Both have their arms crossed and are looking at each other. Above them are several white chalk-drawn thought bubbles of varying sizes, with the largest one at the top center. The text "EKSEMPEL: VERDIBASERT KOMMUNIKASJON" is written in white capital letters across the middle of the image.

EKSEMPEL:
VERDIBASERT KOMMUNIKASJON

Eksempel på samtaleguide: bilskade

Intro. Avdekk tilstand

Hei! Det er fra SpareBank1. Snakker jeg med Jørgen Dalen? Fint! Hvordan går det med deg i dag?



Snakker du med riktig person?
Er kunden klar for samtalen, tidsmessig og emosjonelt?

Formål med samtalen

Formålet med samtalen er å kartlegge hva som er hendt, og se om vi kan bistå deg med noe i tiden etter skaden

Forstår kunden hensikten med samtalen?

I løpet av samtalen

Har skaden ført til noen praktiske problemer for deg i hverdagen?



Dato for skade, kommune, vitner etc.

Avslutning

Vi bruker info fra ulykken til å bidra til at det blir tryggere i trafikken...
Det som skjer videre...



Oppsummer hva dere er enig om, avtal tid for neste kontakt

REFLEKSJON

Virker naturlig at de spør meg hvordan det går, de har tid til meg

Legger lite vekt på å fordele skyld nå

Jeg får tid til å tenke over praktiske utfordringer jeg har fått

Informasjonen brukes til å forebygge nye ulykker. Jeg vet hva som skjer videre

ATFERD

Jeg er med å bestemme hvor raskt samtalen skal gjennomføres

Jeg kan bestemme rekkefølgen på det som skal sies

Jeg kan bli kvitt praktiske problemer i hverdagen

Er med å bestemme tidspunkt for neste kontakt

EMOSJON

Dempe negative emosjoner (sinne, frykt, skam osv)

På min side: de gjør dette også for å bistå meg

Dempe negative emosjoner (sinne, frykt, skam osv)

Lettelse

A woman with long dark hair and glasses is shown in profile, talking on a mobile phone. She has a frustrated or angry expression, with her mouth open as if shouting. Her right hand is raised in a gesture of exasperation. The background is a solid teal color.

EKSEMPEL 2

Hva er trygghet?



Fiks de negative emosjonene først!

PRIORITET 2: VISE MULIGHETER

GLEDE

TRYGGHET

PRIORITET 1: FJERNE URO

SINNE/FRYKT



Kundereisen



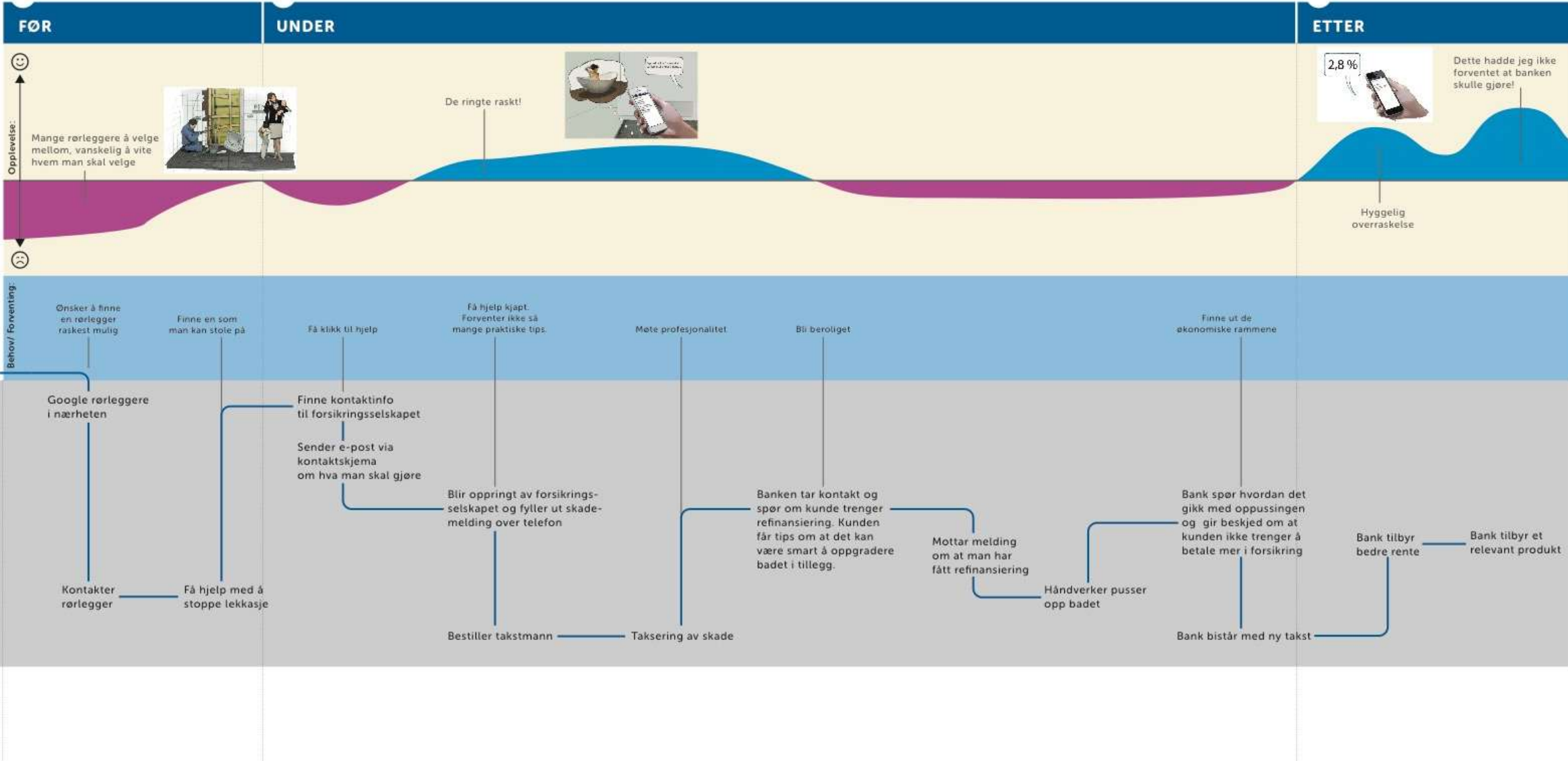
Nina har en alvorlig vannlekkasje på badet

Kontaktflater

- Google
- Sparebank1.no
- Kundesenter
- Notifikasjon
- Håndverker
- Takstmann

Internt

Prosess







«Anger is never without reason, but seldom with a good one»

Abraham Lincoln

DEN SINTE KUNDEN

Greier vi å dempe sinnet til kunden, har vi skapt grunnlaget for en livslang relasjon!

Hvis vi svarer sinne med sinne, vil kunden bli sintere selv, og assosiere oss med det som skapte sinnet

«Anger is never without reason, but seldom with a good one»

Abraham Lincoln

mind / shift : a shift in your mindset caused by creating something out of a fine balance between insight and innovation

