



Fyr en fed – vær som et træ

I mit sidste blogindlæg lovede jeg at skrive noget mere om, hvad du gøre for hurtigt at skifte din adfærd, så den passer til den opgave du skal løse, men hvorfor bruger jeg overhovedet 2 indlæg på at skrive om det emne?

Det gør jeg fordi, jeg gang på gang oplever, at kundeservicemedarbejdere mangler lige netop den type redskaber i deres værktøjskasse.

Næsten alle medarbejdere er blevet undervist i DISC eller lignende og hvis de er heldige, er de også selv blevet testet. De fleste har lært noget om spørgeteknik, transaktionsanalyser og konflikthåndtering. De kender altså ofte, men ikke altid, de basale teorier, der skal til for at udføre faget kundeservice, men det kniber mere med at få sat sig selv ind i de teoretiske rammer.

Hvorfor så det?

Fordi det er så individuelt, hvilke sider af vores adfærd, der er veludviklede og hvilke sider af os selv, vi har sværere ved at tage i brug.

Nogle skal "fyre en fed" – andre skal "være som et træ".

Fyr en fed!

For nogle år siden sad jeg på medlyt med en ung gut. Vi kalder ham Peter.

Peter havde en klar målsætning om at gøre kunden glad og han var meget ivrig efter at nå sit mål. Faktisk lidt for ivrig! Groft sagt, blev han lidt som en hund, der vil gøre alt for at behage sin herre.

Når Peter talte i telefon med sine kunder, sad han yderst på stolen med overkroppen lænet helt frem i skærmen – næsten uden at røre stolesædet. Han smilede i hele hovedet og trippede næsten efter at hjælpe. Det bevirkede to ting:

- Hans stemme blev meget, meget lys for at signalere venlighed
- Han talte meget, meget hurtigt.

Hvis kunden var irriteret, når han eller hun ringede ind, og ikke med det samme reagerede positivt på Peters kraftige signaler om at ville hjælpe, blev Peter frustreret.

- Hans imødekommenhed blev mere forkrampet
- Han begyndte at blive indirekte aggressiv bag sin stadig meget smilende stemme, hvilket kun forværrede kundens irritation.

Derfor bad jeg Peter "fyre en fed"! Det indebar at:

Virkelyst - Udvikler af stolthed og kompetence i kundecentret

Iben Guldager Nielsen

T: 20 26 28 60

iben@virkelyst.nu | www.virkelyst.nu



- Læne sig kraftigt tilbage i stolen, næsten lægge sig ned
- Forestille sig, at han slappede af med vennerne og at livet bare var let og alt faktisk var en lille smule ligegyldigt.

Lige gyldigt? Ja, for det fik ham til at slappe af.

Forandringen var kæmpe stor.

Peters stemme gik 1 oktav ned og blev altså markant dybere. Samtidig talte han meget langsommere og de to ting tilsammen, gav en adfærd af ro, overblik og kompetence.

Kunderne følte sig straks trygge og faldt meget hurtigere til ro, så de sammen med Peter kunne finde gode løsninger på problemerne.

Vær som et træ!

Peters udfordring var, at han blev overivrig, men nogle af hans kolleger havde et helt andet problem. De blev bange! Bange for de aggressive kunder og bange for at de ikke var kompetente nok.

De oplevede ofte, at de blev "blæst omkuld" af de aggressive kunder. De følte, at de vaklede og var bange for at knække under stormen af kundernes frustrerede opkald.

For dem, var det ingen løsning bare at tage den med ro og "fyre en fed". De havde brug for at "være som et træ".

Jeg lærte dem derfor en simpel øvelse, som har hjulpet rigtig mange gennem tiden. De skulle stille sig op og forestille sig, at de var et stort, gammelt egetræ. Et træ, men dybe, dybe rødder, som spredte sig bredt og fæstnede stammen og kronen sikkert til jorden – uanset hvor voldsom stormen rasede.

Den simple øvelse gjorde en kæmpe forskel for dem. De printede straks billeder af et egetræ ud for at sætte det ved deres computerskærm, som en evig påmindelse om at skabe tyngde i kroppen, en rank, smidig ryg med et hoved højt og stolt hævet.

Senere kom en af dem og fortalte, at hun inden undervisningen faktisk havde besluttet at sige sit job op, men at denne simple øvelse reddede hende – og virksomheden – fra det.

Kan det overhovedet bevises?

Mine erfaringer på egen krop og de erfaringer jeg har gjort mig ved at træne utallige kundeservicemedarbejdere, har for længst overbevist mig om, at kroppen er et yderst effektivt redskab til hurtigt at ændre sin adfærd. Jeg har bare aldrig kunne underbygge det med forskning.

Virkelyst - Udvikler af stolthed og kompetence i kundecentret

Iben Guldager Nielsen

T: 20 26 28 60

iben@virkelyst.nu | www.virkelyst.nu

Jeg blev derfor SÅ glad, da jeg fandt en videforelæsning på TED Talks, af en amerikansk forsker ved navn Amy Cuddy, med titlen "[Your body shapes who you are](#)".

Her fortæller hun om, hvordan forsøg har bevist, at vores kropssprog ikke kun påvirker, hvordan andre opfatter os, men også hvordan vi tænker om os selv.

Der findes kropsholdninger, der signalerer magt og kropsholdninger, der signalerer underdanighed. Det påvirker i høj grad, hvordan vi tænker om os selv og mindst lige så meget, hvordan andre opfatter os.

Eksempler på magtpositioner



Eksempler på underdanige positioner





Tænk, at en simpel kropsændring, som at læne sig tilbage i stolen, eller at flytte fokus i sin krop til fødderne og ens ranke ryg, kan gøre så stor en forskel!!

- Og det fede er, at man ikke engang behøver være overbevist i starten.

"Fake it til you become it"

En af Amy Cuddys vigtige pointer er, at du kan "fake it, til you become it".

Ved at sætte sin krop i en magtposition i så lidt som 2 minutter, ændres produktionen af 2 vigtige hormoner: Testosteron, der er dominanshormonet og Cortisol, der er et stresshormon. Testosteronen går op med ca. 20% - lig større følelse af at være i kontrol. Cortisol går ned med ca. 15% - lig lavere stress.

Perfekt for enhver kundeservicemedarbejder, der skal holde hovedet koldt og tage styring, selv under højt pres fra kunden og køen af ventende kunder!

Så afsted med dig – Fyr en fed – Vær som et træ!

Mange Hilsner

Iben

P.S. Er du leder i et kundecenter, så virker det også for dig. Læs hvordan Annette ser på samme sag, bare med [mellemlederens briller](#)

"Nej, det handler ikke om dig!"

Virkelyst - Udvikler af stolthed og kompetence i kundecentret

Iben Guldager Nielsen

T: 20 26 28 60

iben@virkelyst.nu | www.virkelyst.nu



Den sidste tid, har jeg har rigtig mange oplevelser, hvor kunden - hvad enten det var mig selv eller hende der blev ekspederet ved siden af - skulle tage større hensyn til ekspedienten end omvendt.

Hvor er den gode gamle kundeservice blevet af?

Jeg har rigtig mange eksempler på at medarbejdere i butikker og kundecentre sætter sig selv før kunden og hver gang går jeg derfra med en lyst til aldrig at handle med den butik eller virksomhed igen.

Her er lige de seneste jeg er rendt ind i:

” Ja, ja! Tag det lige roligt. Jeg er faktisk lige mødt ind og skal da lige have lov til at komme inden for døren”

- NEJ! Du skal ikke have lov til lige at komme inden for døren. Når du ekspederer mig, så forventer jeg, at du er smilende, kompetent og hjælpsom. Hvis du har brug for at komme i den rette tilstand efter du er mødt og inden du går til kunderne, så mød 10 minutter før!

”Dem der kan du ikke købe. Dem har jeg reserveret til mig selv”

- Hvis du har købt det sidste af en vare til dig selv, så læg det da for Guds skyld væk, så jeg ikke kan se det!

”Nej, vi giver kun rabat til kunder, der køber for meget større beløb end dig”

- Undskyld, men kr. 3000 for to stykker tøj er faktisk mange penge for mig og nu føler jeg mig bare talt helt vildt ned til.

”Nej, du kan ikke bytte de sko, du har købt til din søn, til en anden farve, når den er købt i en kampagne. Hvis hovedkonteret opdager vi gør sådan noget, så falder hammeren over os.”

- Come on! Det er da det mest ufleksible jeg har hørt – og så lige en ting mere:
- VÆR LOYAL OVER FOR DIN VIRKSOMHED!! Det kan sagtens lade sig gøre samtidig med at du anerkender kundens frustration!

Medarbejdere, der siger sådan noget til deres kunder har et attitudeproblem – og dermed har virksomheden et overlevelsesproblem. For jeg gider ikke handle, hvor det er ”ekspedientservice” og ikke kundeservice, der er i højsædet. Jeg går et andet sted hen eller handler på nettet.

Så hermed en opfordring: Tilbage til den gode gamle disciplin med at sætte kunden i fokus. For kære ekspedient: **Det handler ikke om dig!**

Virkelyst - Udvikler af stolthed og kompetence i kundecentret

Iben Guldager Nielsen

T: 20 26 28 60

iben@virkelyst.nu | www.virkelyst.nu