



Hvordan 10 cm gør hele forskellen!

For nylig lavede jeg supervision på en leder, der sad på medlyt hos en af sine medarbejdere.

Efter at have lyttet med på 3 samtaler, var det meget tydeligt, hvad der var denne medarbejders primære arbejdsområde.

Hun var rigtig god til at stille spørgsmål, mens hun undersøgte kundens problem og mens hun stadig var i tvivl om, hvad løsningen skulle være.

Til gengæld vævede hun rundt, når hun skulle forklare hvad kunden skulle gøre for at få sit problem løst. Egentlig var hendes ord rigtige, men de blev leveret med en tøvende, usikker stemme og energi. Hun gentog også løsningen flere gange med forskellige og **mange** ord.

Konsekvensen var tydelig.

Kunden blev usikker.

- Hvad var det egentlig løsningen var?
- Kunne hun egentlig finde ud af at gøre det, som medarbejderen bad hende om?
- Kunne hun stole på, at det nu også var den rigtige løsning?

Som en helt naturlig reaktion på sin usikkerhed, begyndte kunden at stille spørgsmål. Mange spørgsmål, som medarbejderen igen svarede uldent på.

På et tidspunkt begyndte det at frustrere medarbejderen med alle de spørgsmål, når hun nu havde forklaret så mange gange. Hun blev derfor lidt kort for hovedet. Hun afsluttede samtalen, med den stadig usikre kunde, med ordene " Ellers må du jo ringe igen".

Der gik mere end 2 minutter efter medarbejderen havde præsenteret løsningen første gang til røret blev lagt på – og kunden var ikke overbevist ved samtalens afslutning.

Ikke superoptimalt, når dette kundecenters fokus er at reducere taletiden og højne kundetilfredsheden!

- Derfor bad jeg hende om at rykke sin overkrop 10 cm frem i sædet.

Hmmm, hvad skulle 10 cm hjælpe?

Jo, det skal jeg fortælle dig nu.

De 10 cm var så meget medarbejderen skulle flytte sin overkrop frem og ranke ryggen, for at skifte tilstand fra usikker og undersøgende i detektivfasen til kompetent og handlekraftig i løsningsfasen.

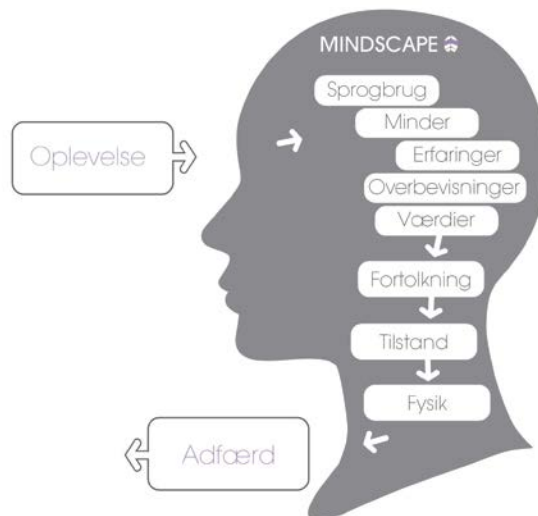
10 cm med tyngde i maven og benene, fik hendes stemme til at

- blive handlekraftig
- være tydelig med færre ord
- lyde troværdig

De næste samtaler gik meget bedre. Der blev brug mindre tid og kunderne følte sig markant mere trygge, når de lagde på.

Hvad sker der?

Som Annette Klausen fra [Mindfocus](#) illustrerer så elegant i sin figur neden for, påvirkes vores adfærd af en hel række ting.



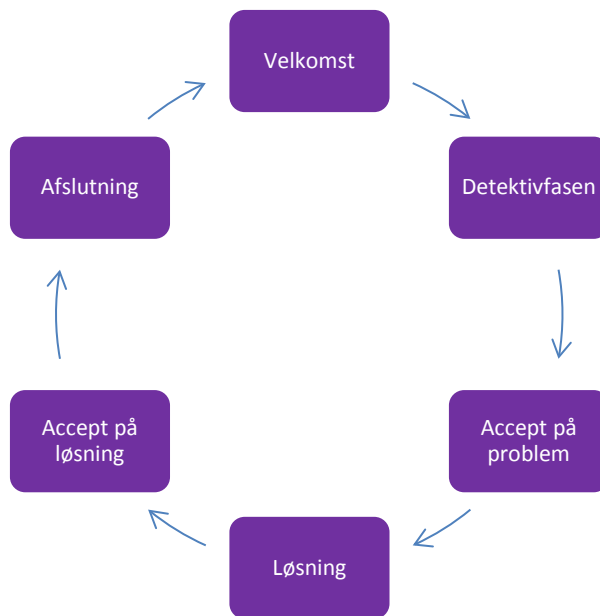
Samtalen med kunden og de spørgsmål kunden stiller, er en oplevelse for medarbejderen, der aktiverer en række minder, erfaringer, overbevisninger mm. Alle disse ting, skaber en indre tilstand, som i ovennævnte eksempel, var usikkerhed. Denne usikkerhed satte sig i medarbejderens fysik – sammenfalden krop, rynket pande – og det skabte en usikker adfærd, som smittede til kunden.



Det er vigtigt at vide, når man gerne vil ændre sin adfærd – i dette tilfælde sin måde at kommunikere på.

Nogle gange ændrer vi nemmest vores adfærd ved at ændre vores tanker. Andre gange er det hurtigste at ændre vores fysik. Som det var for medarbejderen i dette tilfælde.

Det er altså ikke nok at mestre den klassiske samtalestruktur i servicesamtalen:



Kunsten består i at skifte adfærd undervejs og her kan sølle 10 cm gøre hele forskellen!

Hvad kan du ellers gøre for at skifte din adfærd lynhurtigt og med stor effekt for dig selv, din kunde og din virksomhed?

Det skriver jeg om i næste blogindlæg, hvor du også kan se, hvordan det at ændre din kropsholdning kan ændre din tilstand, er videnskabeligt bevist.

Stay tuned!

P.S. Annette har lavet et aldeles fremragende blogindlæg om, hvordan vi oplever de samme situationer vidt forskelligt, alt efter hvilke erfaringer, minder og overbevisninger her. Meget inspirerende – læs det her – [I hvis virkelighed?](#)