



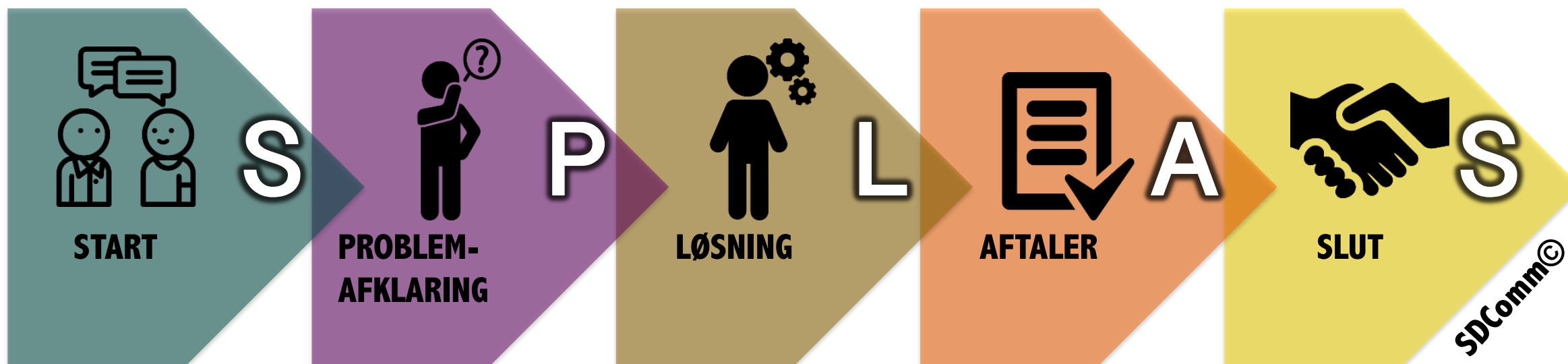
DIALOG+

SDComm©

Kommunikationsuddannelsen for Service desk
medarbejdere

Metodekompendie v. 1.8

SPLAS-modellen



Struktur og flow i dialogen



SPØRG IND TIL:

- Hvad er problemet?
- Hvad er omfanget?
- Hvad er årsagerne?
- Hvor kritisk er det?
- Hvad er løsningen
- Hvor længe?
- Hvordan
- Hvornår?

REFLEKTER OVER SAMTALEN

- Er samtalen progressiv?
- Har du fokus på samtale flow?
- Indkredser spørgsmålet problemet?
- Forklarer du brugeren, hvad du foretager dig?

AFBRYD HØFLIGT

- For at sikre en effektiv sagsbehandling
- For at sikre, at samtalen er progressiv
- Ved unødvendig info fra modparten
- Når samtalen kører i ring
- Når du har brug for arbejdsro
- Forklar (kort), hvorfor du afbryder
- Stil lukkede spørgsmål
- Anvend replay teknik



Struktur og flow i dialogen



KALIBRER MED SPØRGSMÅL

- Brug åbne spørgsmål til at indsamle information
- Brug lukkede spørgsmål til at bekræfte information
- Kalibrer løbende dialogens præmis
 - ✓ “Har jeg forstået det rigtigt, når ...?”
 - ✓ “Er vi enige om, at ...?”
 - ✓ “Er det korrekt, at ...”

GENTAG STAMDATA

- Gentag stamdata
 - Ticket-nummer
 - Telefonnummer
 - Email
 - PC nr.
 - Initialer / brugernavn



Struktur og flow i dialogen



LYTTETEKNIK

- ✓ Lyt aktivt med "lyttelyde"
- ✓ Kalibrer fælles forståelse
- ✓ Omskriv med egne ord
- ✓ Vær stille, når brugeren taler
- ✓ Gentag modparten
- ✓ Undgå dead air

KOMMUNIKÉR PRÆCIST OG ENTYDIGT

- Fødevarer
- Frugt
- Æble
- Granny Smith
- ✗ Du logger bare ind →
- ✓ Du logger ind på intranettet med dine initialer og password
- ✗ Du ringer bare →
- ✓ Du er velkommen til at ringe til mig på tlf. Xxxx mellem 8 og 16

UNDGÅ VAGE OG UKONKRETE VENDINGER

- ✗ Mange, flere, ofte, tit
- ✗ Man, nogen, visse
- ✗ Snarest, hurtigst muligt, ASAP
- ✗ Nogenlunde, cirka, omkring
- ✗ Formentlig, måske
- ✗ Muligvis, kunne være
- ✗ Jeg tror, mon ikke?

Spørg dig selv «Hvad mener du med...?»



Anerkendende, tryghedsskabende, modtagerorienteret kommunikation



AT FÅ MODTAGEREN TIL AT FØLE SIG:

- HØRT
- FORSTÅET
- ACCEPTERET

BRUG SÆTNINGER SOM:

- ✓ "Det kan jeg godt forstå...."
- ✓ "Jeg kan godt se, at det ikke kan fungere for dig...."
- ✓ "Nej, den løsning er selvfølgelig ikke optimal for dig"
- ✓ "Ja, vi skal naturligvis ringe til dig som vi har lovet..."

COCKPIT-TESTEN: SKAB SIKKERHED OG TRYGHED

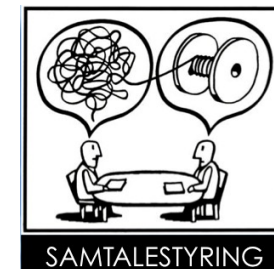
- ✓ Jeg vil sørge for, at ...
- ✓ Jeg gør det med det samme
- ✓ Jeg garanterer, at ...
- ✓ Jeg checker om med det samme
- ✓ Lad mig dobbelttjekke for at være sikker
- ✓ Lad os gøre det sammen
- ✓ Jeg har undersøgt X for at sikre Y
- ✓ Jeg har fået bekræftet af mine kolleger
- ✓ Nu har jeg talt med en ekspert på området
- ✓ Vi er bekendt med fejlen og løser den nu

VÆR MODTAGER-ORIENTERET VED AT:

- Bruge personligt tilpasset og behovsrettet kommunikation
- Fremhæv fordele for brugeren
 - ✓ "Jeg sender de papirer du har brug for, så du har mulighed for at nærlæse betingelserne når det passer dig bedst..."



Positiv kommunikation



VÆR POSITIV

- ✓ Anerkendelse
- ✓ Støtte
- ✓ Hjælpsomhed
- ✓ Sympati
- ✓ Giv komplimenter

OG IKKE NEGATIV:

- ✗ Kritik
- ✗ Afvisning
- ✗ Utilfredshed
- ✗ Kynisme
- ✗ Nedvurdering

RATIO 3:1

Brugeren bør opleve mest af:

- ✓ Mit IT-problem bliver løst
- ✓ Mine behov bliver anerkendt
- ✓ Jeg forstår, hvad der bliver sagt
- ✓ Jeg bliver forstået

Og mindst af:

- ✗ Mit IT-problem bliver ikke løst
- ✗ Mine behov bliver ikke anerkendt
- ✗ Jeg forstår ikke, hvad der bliver sagt
- ✗ Jeg bliver ikke forstået

FREMHÆV MULIGHEDER

- ✓ Fremhæv fordele for brugeren
- ✓ Se muligheder fremfor begrænsninger
- ✓ Skab tryghed
- ✗ Vi lukker kl. 16 →
- ✓ Vi har åbent helt til kl. 16
- ✗ Det kan jeg ikke hjælpe med →
- ✓ Jeg ved, hvem der kan hjælpe
- ✗ Det supporterer vi ikke →
- ✓ Vi supporterer
- ✗ Det kan jeg ikke nå i dag →
- ✓ Det går jeg i gang med på torsdag



Positiv kommunikation



POSITIVE VENDINGER

- ✓ Tak, fordi du ventede
- ✓ Lad os løse problemet med det samme
- ✓ Tak for din tålmodighed
- ✓ Tak, fordi du gør opmærksom på det
- ✓ Du er altid velkommen til at ringe igen
- ✓ Du har været meget hjælpsom
- ✓ Det er rigtig fint, at du har ...
- ✓ Hav en god dag
- ✓ God fornøjelse med dit møde

FREMHÆV MULIGHEDER:

- ✓ Brug positive ord og vendinger
- ✓ Fremhæv fordele for brugeren
- ✓ Se muligheder fremfor lukkede døre
- ✓ "Vi finder en god løsning sammen"
- ✓ "Ha' en god dag"
- ✓ "Du er altid velkommen"
- ✓ "Tak for hjælpen"
- ✓ "Jeg er glad for at kunne hjælpe"
- ✓ "Hvad kan jeg hjælpe dig med?"
- ✓ "Dejligt, fint, fantastisk, super"
- ✓ "Tak, fordi du ventede"



Afslutning af samtalen



AFSTEM FORVENTNIKNGER

- ✓ Få brugeren til at bekræfte aftalen med lukkede spørgsmål, f.eks.:
 - ✓ Er vi enige om at...?
 - ✓ Er du tilfreds med løsningen?
 - ✓ Kan det fungere for dig at...?
 - ✓ Jeg ringer til dig i morgen kl. 11:00, skal vi sige det..?
 - ✓ Jeg afventer en e-mail fra dig, så jeg gør ikke mere hvad sagen før den kommer, OK?

OPSUMMÉR AFTALER

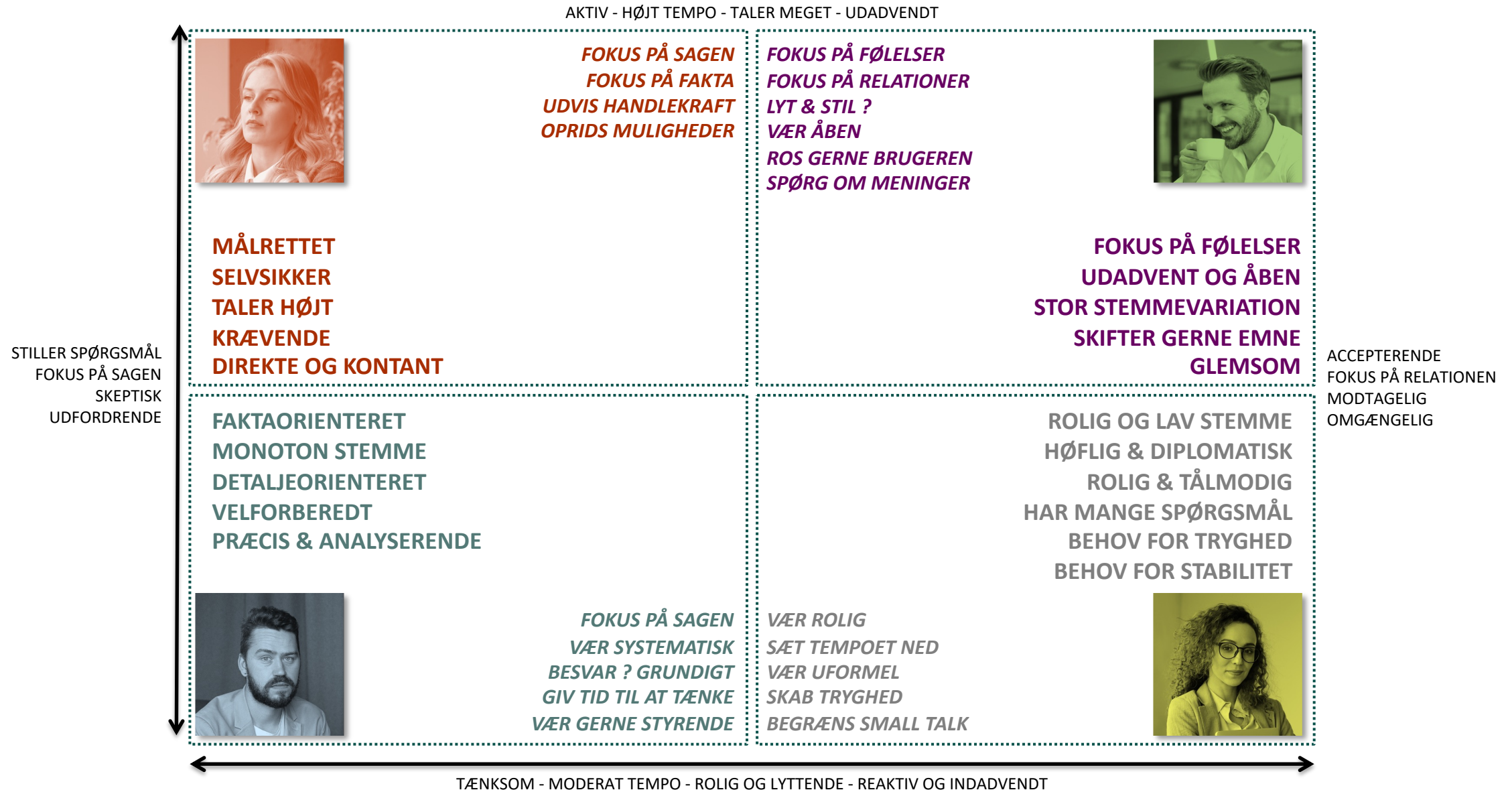
- ✓ Tag initiativ til at afslutte samtalen ved at opsummere
- ✓ Hvad er aftalt. Hvem gør hvad, hvornår og hvorfor?

PEAK-END RULE

- ✓ Skab et eller flere peaks samt en god afslutning på dialogen
- ✓ Brug stemme, ordvalg, sætninger eller en ekstra service



KENDETEGN OG TIPS TIL TILPASNING



Assertiv kommunikation



AGGRESSIV KOMMUNIKATION

- ✗ Skaber tab-vind situationer
- ✗ Jeg er OK
Du er ikke OK
- ✗ Fastholder egen mening, og respekterer ikke andres mening
- ✗ Kan være nedladende, spydig, sarkastisk



LIGE VÆRDIG KOMMUNIKATION

- ✓ Skaber vind-vind situationer
- ✓ Jeg OK
Du er OK
- ✓ Fastholder egen mening, og respekterer andres forskelligheder
- ✓ Klar og tydelig i budskaber



DEFENSIV KOMMUNIKATION

- ✗ Skaber vind-tab situationer
- ✗ Jeg er ikke OK
Andre er OK
- ✗ Underdanig, passiv, selvudslettende, min mening er ikke vigtig
- ✗ Kan være undskyldende, taler lavt



Assertiv kommunikation



KONFLIKTTRAPPEN

SCENARIO

- ✗ Adskillelse
- ✗ Åben fjendtlighed
- ✗ Flere problemer
- ✗ Bebrejdelse (af personen)
- ✗ Uenighed (om sagen)

OPTRAPPE

- ✗ Bebrejder og generaliserer
- ✗ Afbryder
- ✗ Bruger "du-sprog"
- ✗ Fokuserer på personen
- ✗ Følelsesstyret

OPTRAPPE



NEDTRAPPE

DET KAN DU GØRE

- ✓ Skab kontakt og prøv forfra
- ✓ Beklag – få evt. hjælp fra kollega
- ✓ Hold fokus på den aktuelle sag
- ✓ Vis interesse – og spørg ind
- ✓ Hold dig til sagen, og undlad at blive personlig

NEDTRAPPE

- ✓ Viser interesse og anerkender
- ✓ Lytter til ende
- ✓ Bruger "jeg-sprog"
- ✓ Fokuserer på problemet
- ✓ Fornuftsstyret

Assertiv kommunikation



HOLD BOLDEN PÅ DIN EGEN BANEHALVDEL

Brug 'jeg sprog' fremfor 'du sprog'

✗ Det er helt forkert når DU siger...

✓ JEG er ikke helt enig i at...

✗ DU skal...

✓ JEG vil foreslå at du...

✗ DU er rigtig frustreret

✓ JEG oplever at du er rigtig frustreret over at...

✗ DU skal høre på hvad jeg siger

✓ JEG har brug for at vi begge to lytter til hinanden

STYR SAMTALEN MED REPLAY TEKNIK

- og luk de emner, som kører i ring

✓ Anerkend behov og frustration

✓ Opsummer handlemuligheder

VIS INTERESSE OG SPØRG IND

✓ "Jeg vil rigtig gerne forstå problemet. Kan du prøve at uddybe, hvad du mener ...?"

✓ "Jeg kan godt høre, at du ikke er tilfreds. Hvad kan jeg gøre for at hjælpe dig?"

✓ "Jeg kan godt forstå, at det er frustrerende, og jeg vil gøre, hvad jeg kan for at finde en brugbar løsning til dig"

Assertiv kommunikation



LAD BRUGEREN UDTRYKKE SIN UTILFREDSHED

- Følelsesladet bruger:
 - Diskuter ikke!
 - Stil spørgsmål, anerkend og vis interesse
- Herefter:
 - Tal til fornuften, og brug argumentation og fakta

UNDLAD AT "VANDE" EN ULØSELIG KONFLIKT

Ord og forklaringer giver næring til konflikten

STOP FORNÆRMELSER OG USAGLIG KRITIK

- ✓ Fastsæt din egen personlige grænse
- ✓ Fortæl brugeren hvad du ikke vil acceptere, og hvad konsekvensen er, hvis det fortsætter (brug jeg-sprog)
- ✓ Bevar roen og træk vejret (rejs dig op, sænk skuldrene, træk vejret med maven, gå evt. rundt i lokalet)
- ✓ Tænk på dit "mentale beskyttelsesskjold" (han mener det ikke personligt, det er Service desk han er gal på)

Skriftlig kommunikation – de 10 skrivetips



1. Skriv det vigtigste først
2. Skriv visuelt læsevenligt
3. Svar på alle spørgsmål
4. Skriv kortfattet og præcist
5. Skriv ligeværdigt i øjenhøjde
6. Skriv proaktivt og positivt
7. Skriv anerkendende
8. Skriv tryghedsskabende
9. Spejl brugerens skriveform
10. Skriv sobert og professionelt

OVERVEJ AT RINGE TIL BRUGEREN

- Hvis sagen er kompleks
- Hvis I misforstår hinanden
- Hvis korrespondancen er lang
- Hvis brugeren er frustreret
- Hvis du skal undskylde

Kropssprog



SPEJLING AF KROPSSPROG

- Spejling får modparten til at føle sig godt tilpas
- Vi spejler, når vi føler sympati for andre

HUSK: Der er forskel på imitation og spejling

HUSK: Du skal kun spejle positive kropssignaler

NERVØSE KROPSSIGNALER

- Flakkende øjne
- Gøre sig mindre
- Fidgeting
- Krydsede ben
- Bide/pille negle
- Hænder på ryggen

HOLD ØJENKONTAKT

- ✓ Se brugeren i øjnene (max. 7-10 sek.)
- ✓ Øjenkontakt er især vigtigt, når du:
 - Etablerer kontakt
 - Skal skabe tillid/tryghed
 - Når du taler og lytter

OBS! Skærmen skærmer for brugeren

NÅR DU OVERTAGER STYRINGEN

- ✓ Vær venlig og bed om lov
- ✓ Skab tryghed, og forklar, hvad du gør
- ✓ Lad evt. brugeren styre musen (mens du forklarer)
- ✓ Sæt tempoet ned, og forklar hvad du gør, mens du gør det

Åbent kropssprog

- ✓ Virker tillidsvækkende
- ✓ Undlad at skjule dine hænder
- ✓ Undlad at dække din krop (korslagte arme, skule sig bag skærme etc.)

SMIL

- ✓ Signalerer venlighed og imødekommenhed
- ✓ Påvirker andres opfattelse af dig positivt
- ✓ Du påvirker andre positivt

FRONTING

- ✓ Signalerer nærvær og interesser
- ✓ Styrer opmærksomhed og fokus
- ✓ Retter energi mod brugeren