

SDC Comm©

Communication

God kommunikation i IT

WWW.PEOPLETEAM.DK

WWW.DIALOGPLUS.DK



DIALOG+



DIALOG+

Emner

Hvorfor den traditionelle kommunikation i IT ikke virker
Sådan skaber du den brugerorienterede Service desk

Kommunikative teknikker – eksempler fra kurset:

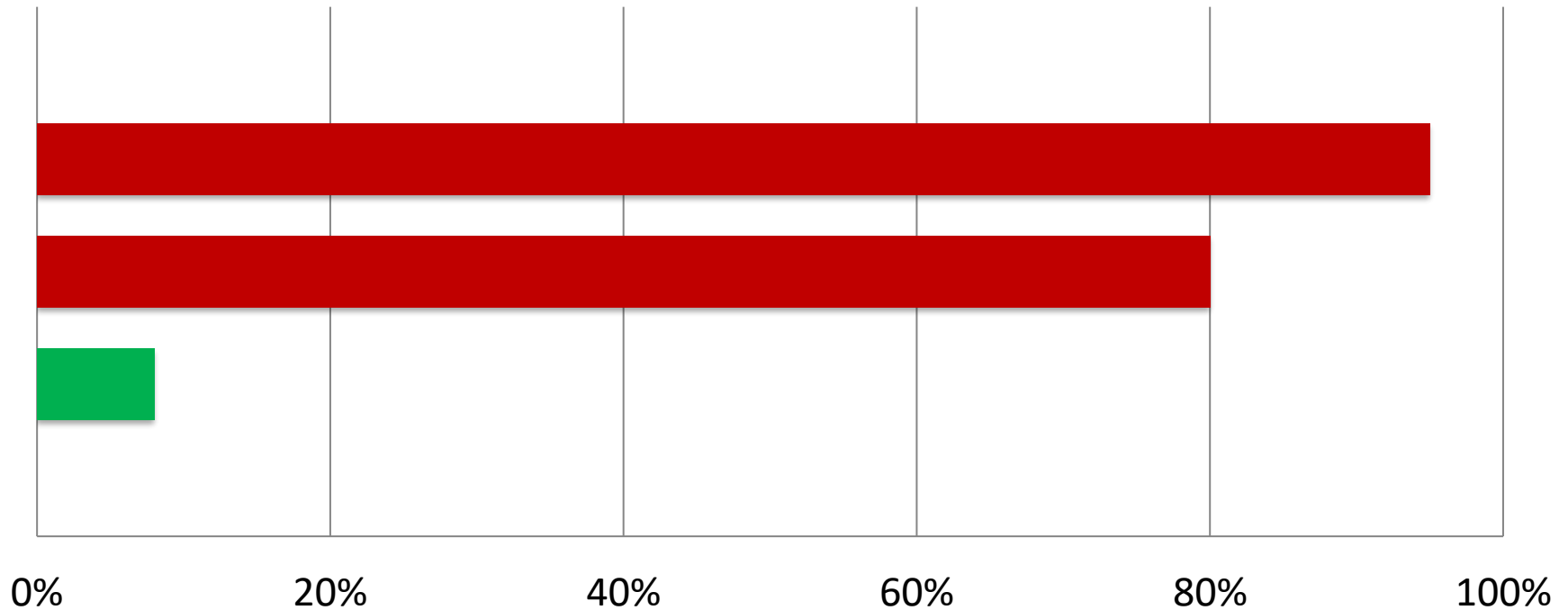
- Peak-end-rule
- Cockpit-testen
- Ratio 3:1 modellen



HVORFOR VIRKER DEN TRADITIONELLE KOMMUNIKATION IKKE?

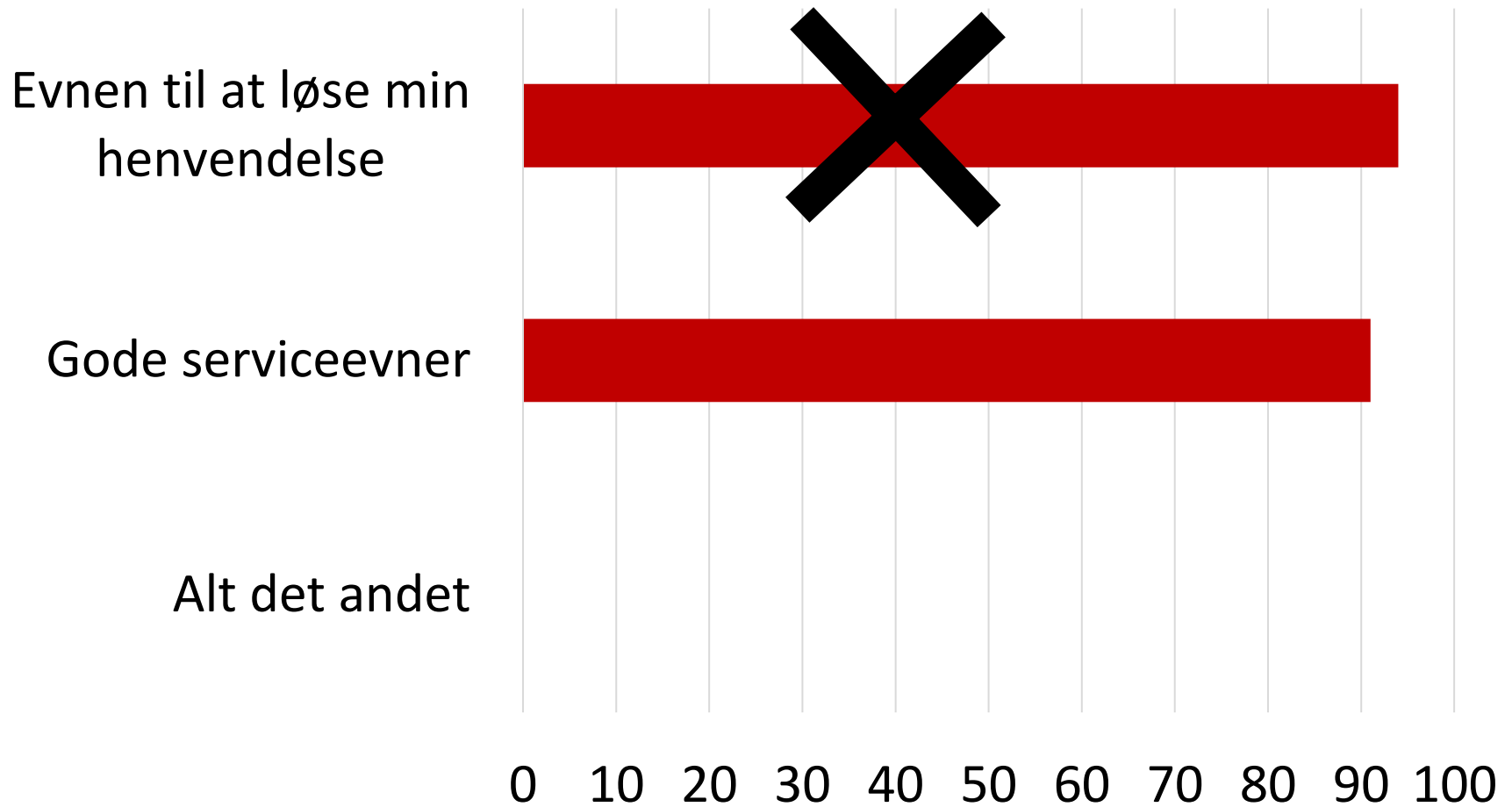


Ud af 362 virksomheder...



- Mener 95%, at de er kundefokuserede
- Mener 80%, at de leverer sublim kundeservice
- Mener kun 8% af deres kunder, at de leverer sublim kundeservice

Hvad lægger brugerne vægt på?



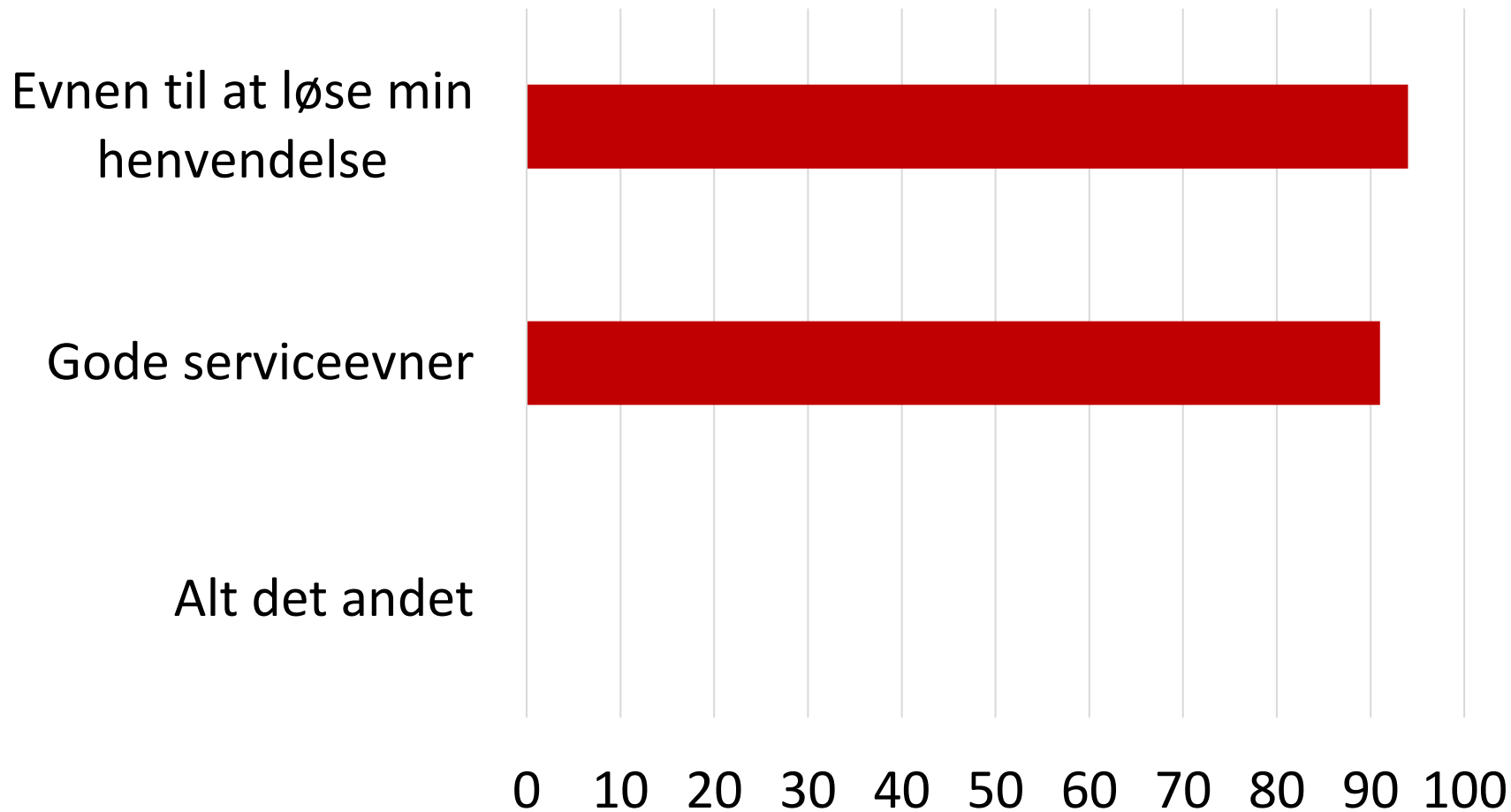
Hvad angiver brugerne som årsag til utilfredshed?



Service Deskens rolle og værktøjer?



Hvad har I mest kontrol over i dialogen?







Uvidenskabelig uddannelsesanalyse

Serviceadfærd?

Hvordan man skaber tryghed for brugeren

Hvordan man fokuserer på det positive i en samtale

Hvordan man får brugerne til at elske en?

Faglig uddannelse?

Tekniske systemer

Fagsystemer

Kontorsystemer

Forretningsapplikationer

Sikkerhed, compliance

Eneste uddannelse, der

- Fokuserer målrettet på kommunikation med IT-brugere
- Bruger velafprøvede teknikker og metoder hentet fra kommerciel kundeservice
- Kan bruges til både telefon, mail og onsite support

SÅDAN SKABER DU BRUGER-ORIENTERET KOMMUNIKATION



Kommunikativ autopilot

Vi skal vide, hvilke knapper, vi trykker på!



PEAK-END-RULE RATIO 3:1 MODELLEN COCKPIT TESTEN

BRUGERENS OPLEVELSE AF IT-SUPPORT

FAGLIGHED

SERVICE SETUP

KOMMUNIKATION

SAMARBEJDE

SERVICE-
OPLEVELSE

KOMMUNIKATIVE TEKNIKKER I IT-SUPPORT



**ONSITE
SUPPORT**

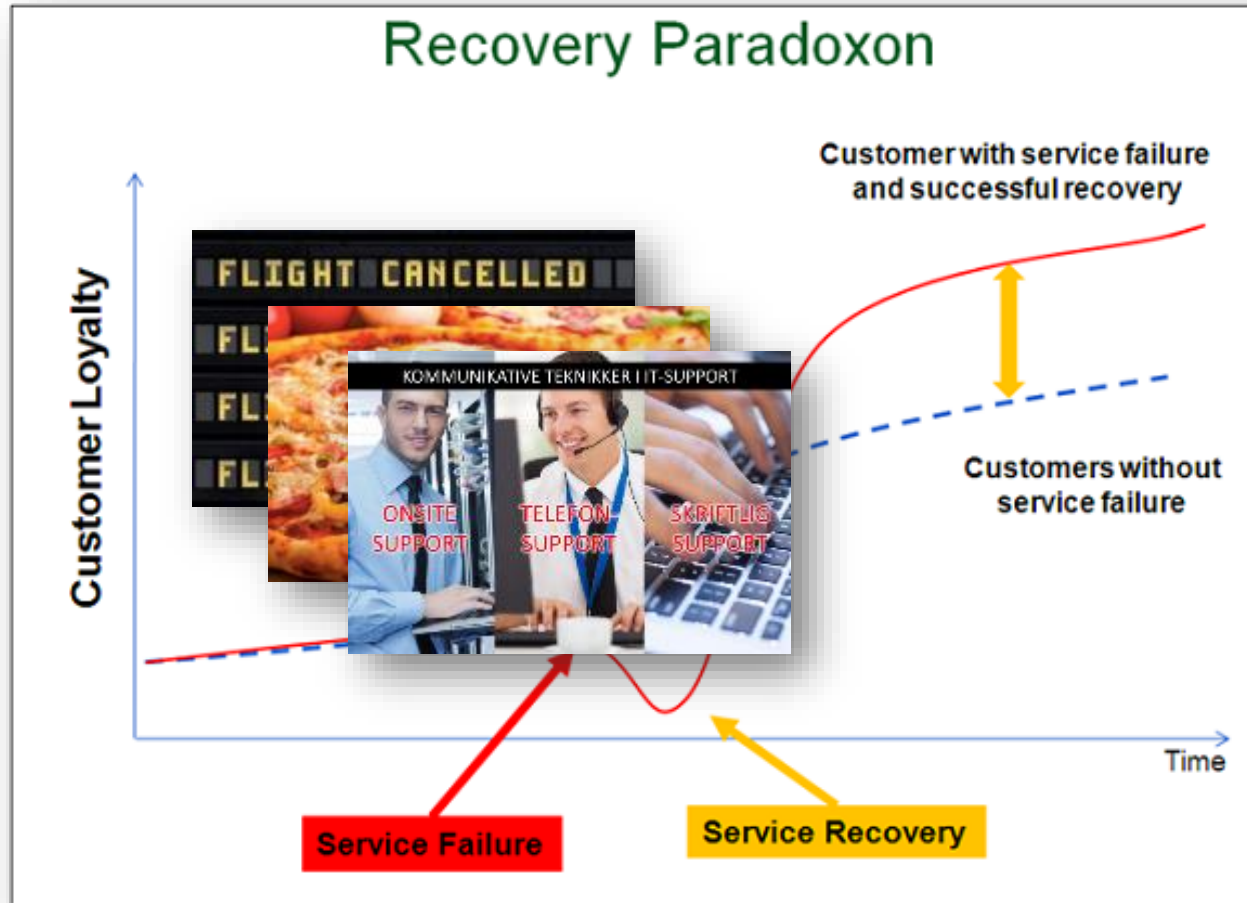


**TELEFON-
SUPPORT**



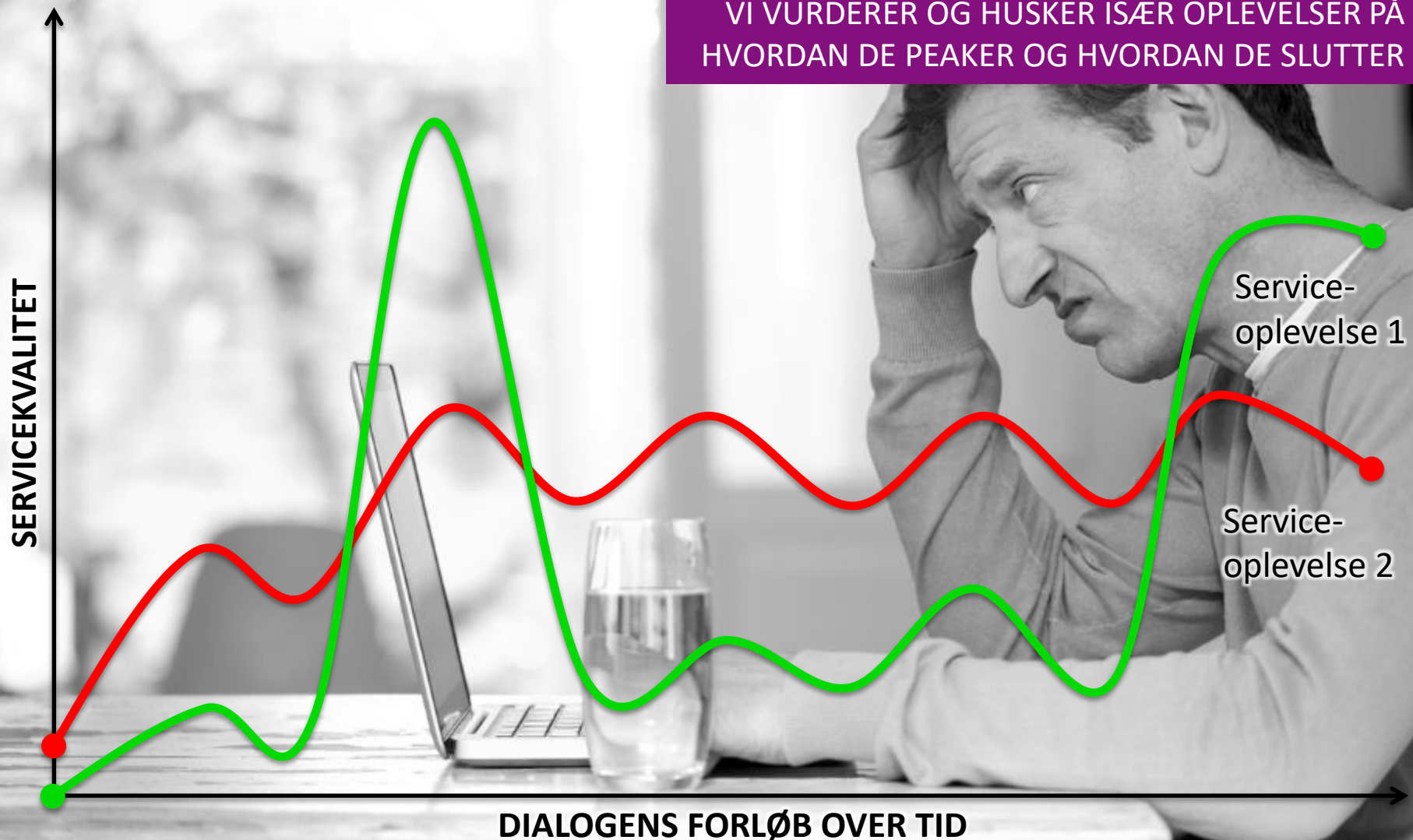
**SKRIFTLIG
SUPPORT**

SERVICE RECOVERY PARADOX

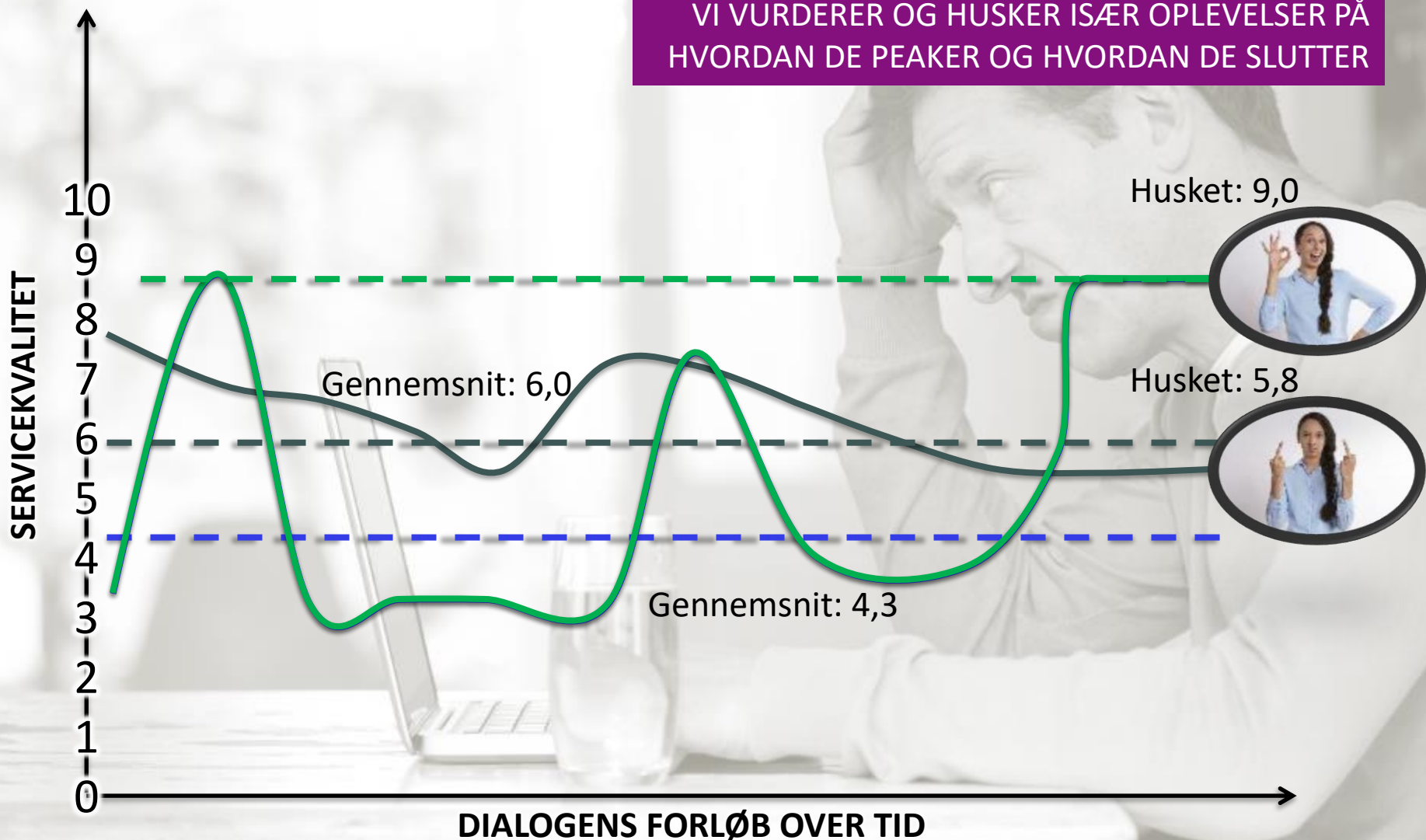


PEAK-END RULE

VI VURDERER OG HUSKER ISÆR OPLEVELSER PÅ HVORDAN DE PEAKER OG HVORDAN DE SLUTTER



VI VURDERER OG HUSKER ISÆR OPLEVELSER PÅ HVORDAN DE PEAKER OG HVORDAN DE SLUTTER



RELATIONEN TIL BRUGERNE



Distanceskabende

Formel

Abstrakt

Upersonlig

Demonstrere magt

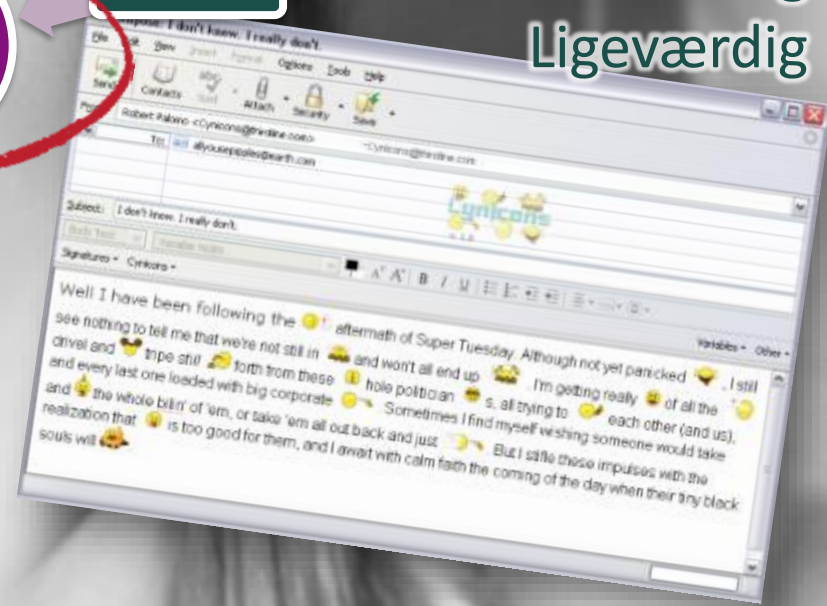
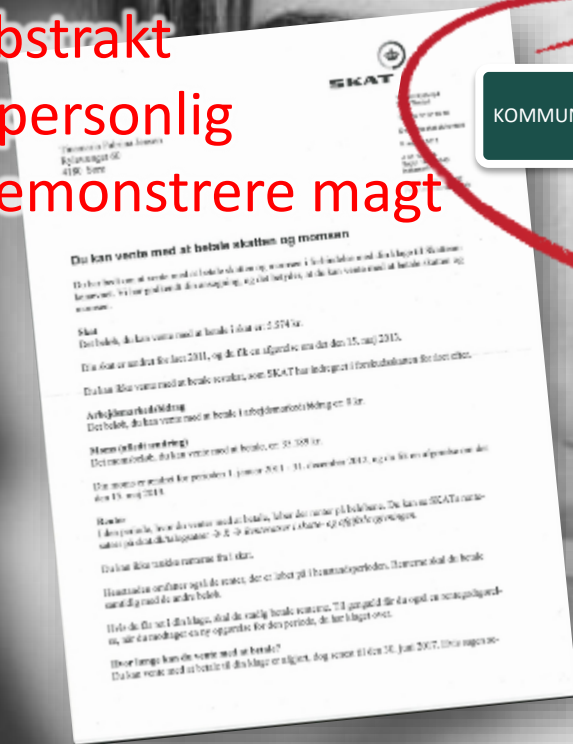
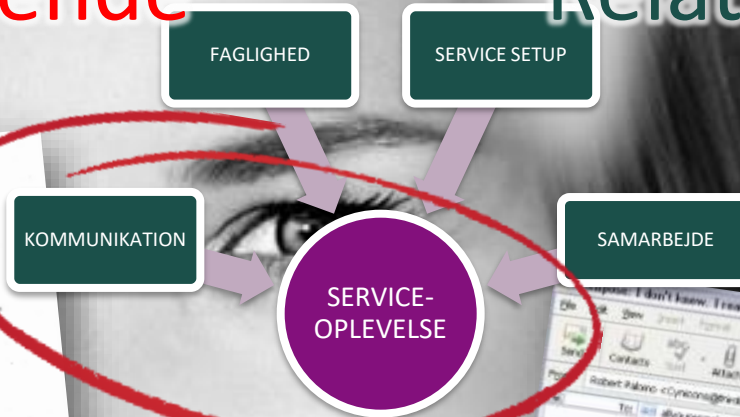
Relationsskabende

Uformel

Konkret

Personlig

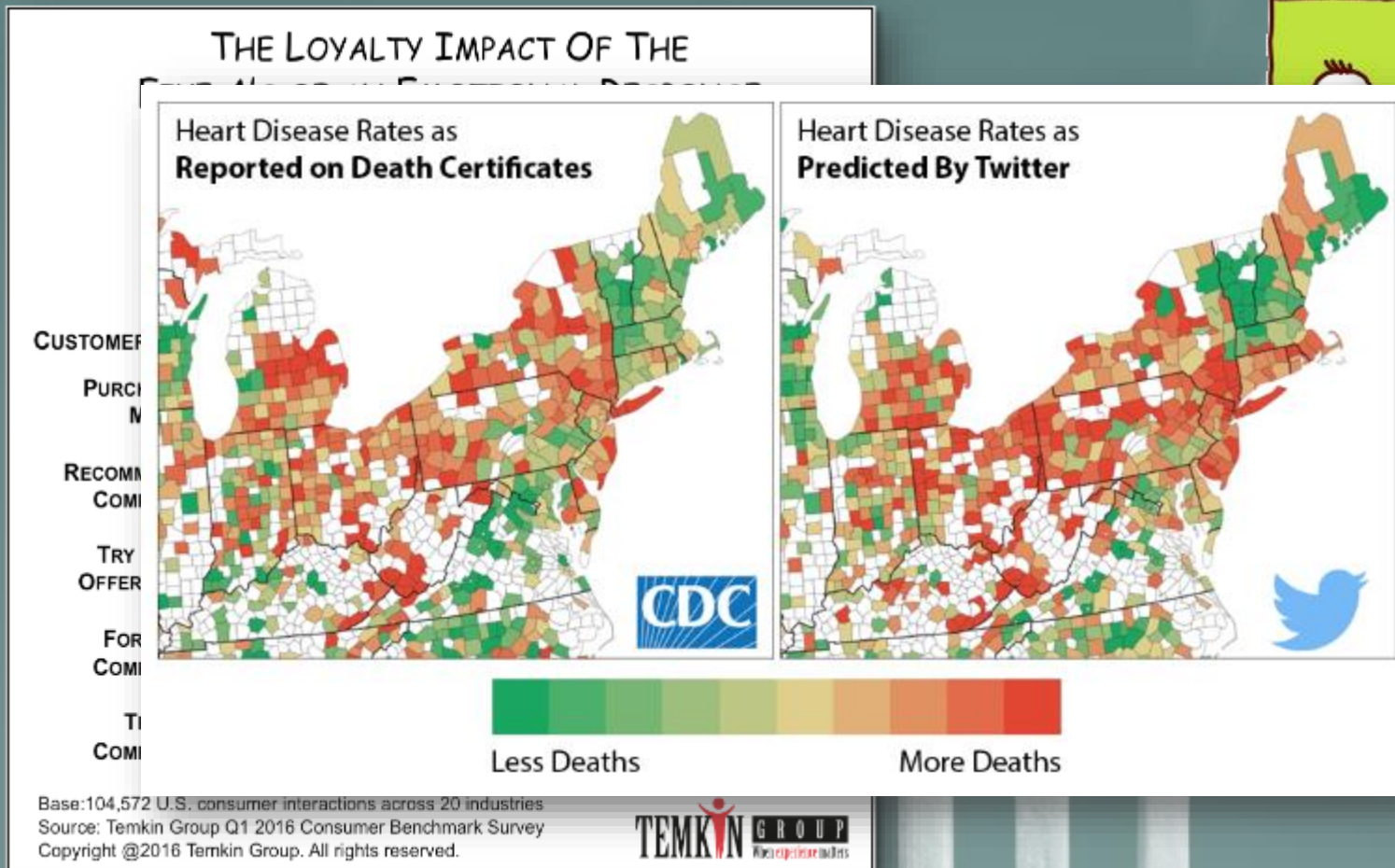
Ligeværdig



POSITIV PSYKOLOGI I KOMMUNIKATION OG IT-SUPPORT



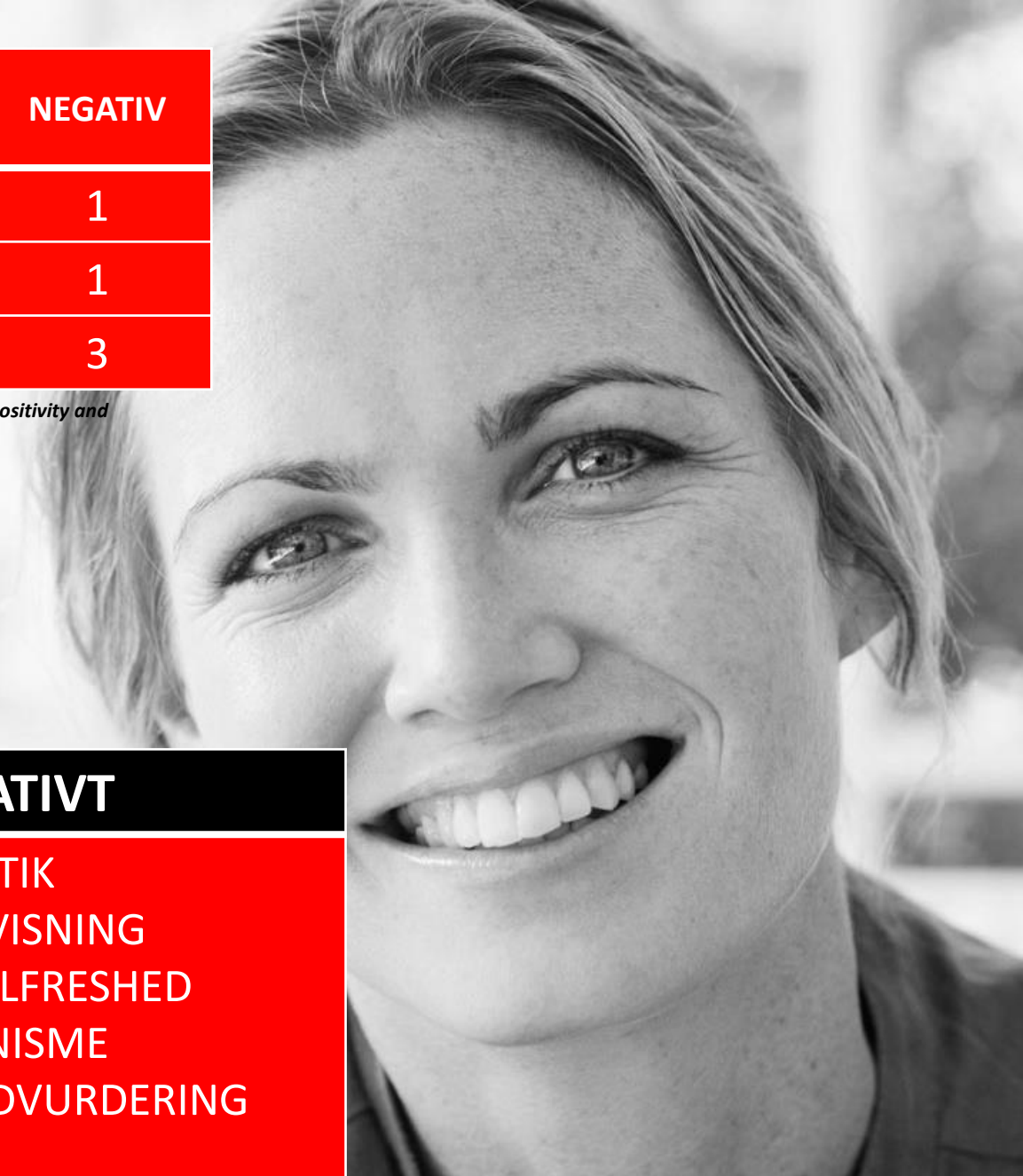
ORD OG SPROG PÅVIRKER OG HAR EFFEKT



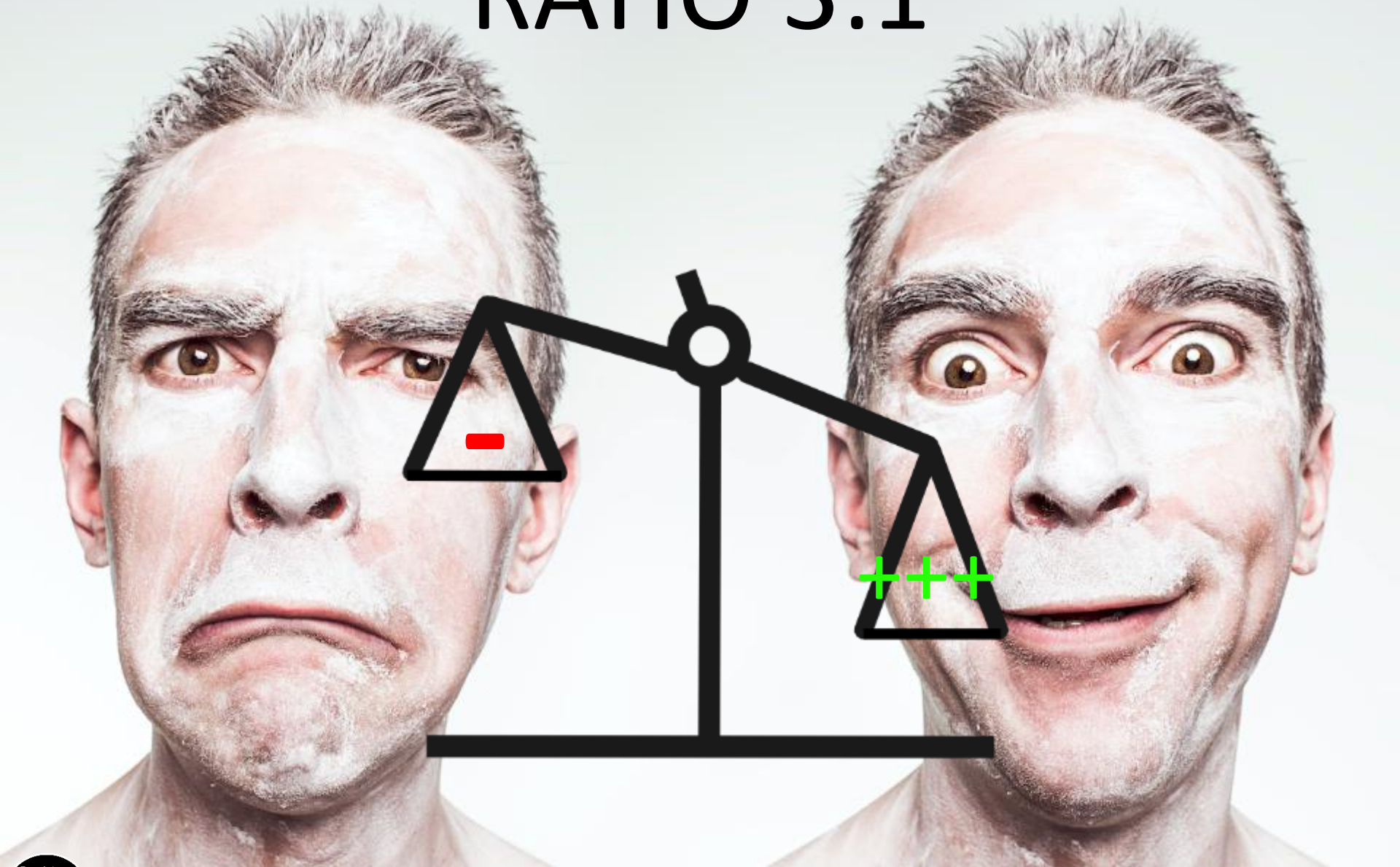
TEAM PERFORMANCE	POSITIV	NEGATIV
HIGH	6	1
MIDDLE	2	1
LOW	1	3

Loasda & Heaphy (2004). *American Behavioral Scientist: The Role of Positivity and Connectivity in the Performance of Business Teams*

POSITIVT	NEGATIVT
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ANERKENDELSE ▪ STØTTE ▪ HJÆLPSOMHED ▪ SYMPATI ▪ GIVE ▪ KOMPLIMENTER 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ KRITIK ▪ AFVISNING ▪ UTILFRESHED ▪ KYNISME ▪ NEDVURDERING



RATIO 3:1





HVILKE SITUATIONER KAN TRÆKKE
OP I SERVICEOPLEVELSEN?

HVILKE SITUATIONER KAN TRÆKKE
NED I SERVICEOPLEVELSEN?

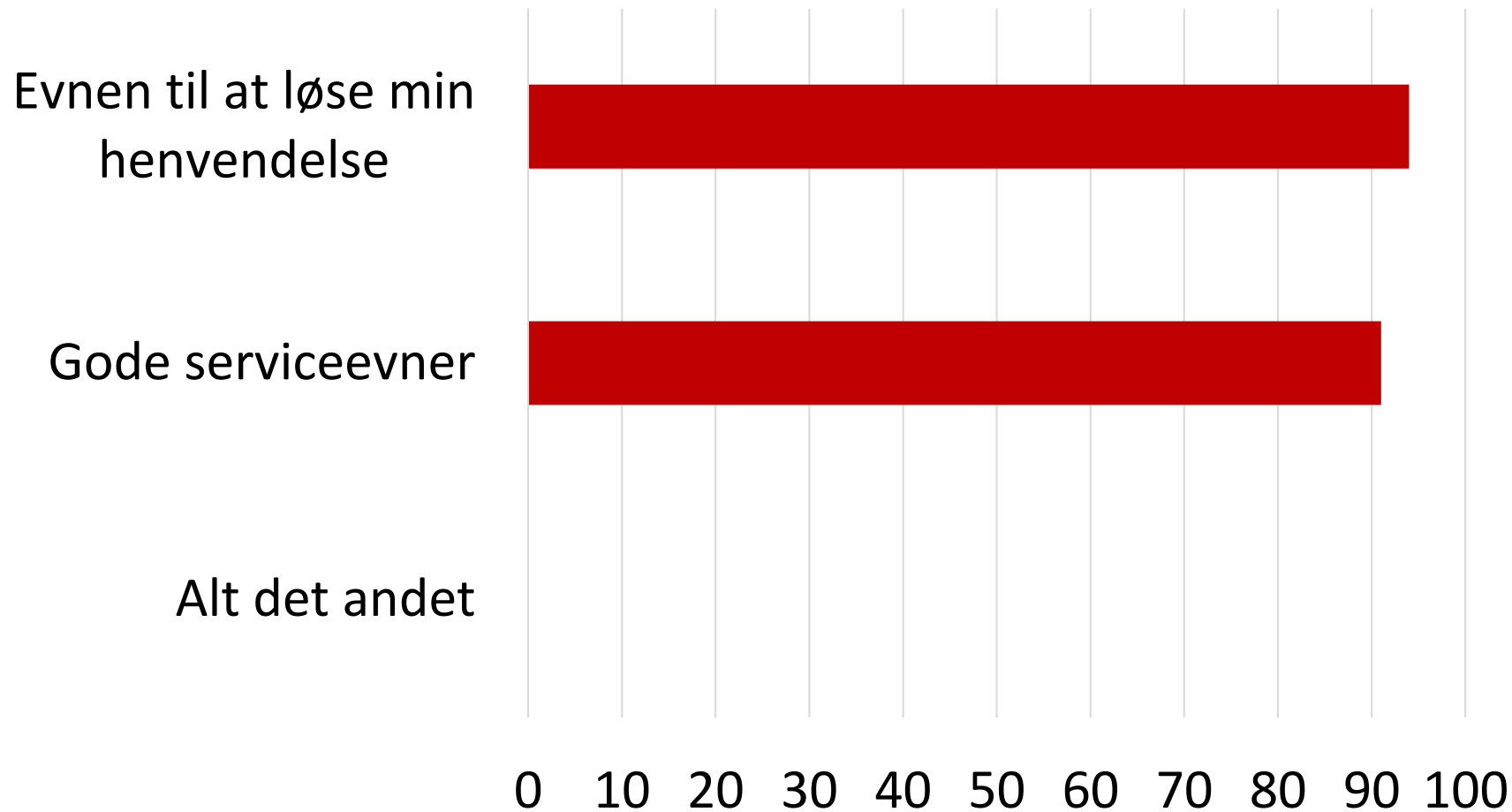


+

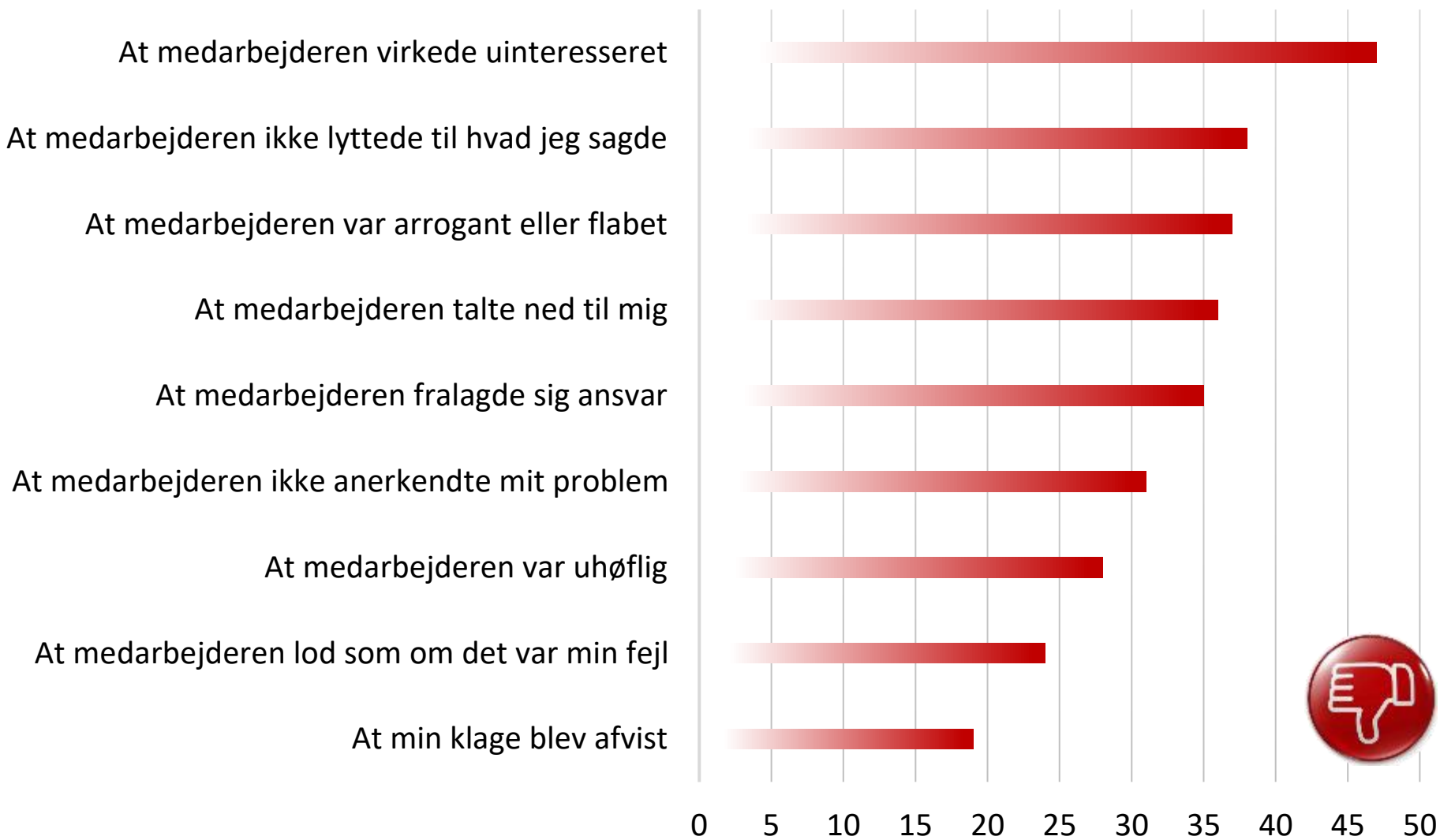
RATIO



Hvad gør I jer mest umage med?



Hvad angiver brugerne som årsag til utilfredshed?



KOMMUNIKÉR POSITIVT

BRUG POSITIVE ORD OG VENDINGER

FREMHÆV FORDELE FOR BRUGEREN

SE MULIGHEDER FREMFOR LUKKEDE DØRE

VI FINDER EN GOD LØSNING SAMMEN

DET HAR DU HÅNTERET GODT

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

RART

FINT

FANTASTISK

TRYGT

TAK FORDI DU VENTEDE

Cockpit testen

Skab tryghed for brugerne

ET TANKEEKSPERIMENT

DET ER KAPTAJN ERIKSEN
VI GØR KLAR TIL LANDING

VI HAR NOGET SIDEVIND OG
MIN HØJDEMÅLER **VIRKER IKKE**

MEN **JEG VIL PRØVE** AT LANDE FLYET
SÅ GODT JEG KAN

UDSAGN SOM KAN SKABE UTRYGHED FOR BRUGEREN

Jeg må jo prøve om jeg finde ud af det

Det kan jeg desværre ikke hjælpe med

Vi har næsten altid problemer med vores systemer

Hov, det var underligt

Jeg er slet ikke sikker

Ups!

Bop bop bop – måske er fejlen rettet?

Jeg ved ikke hvad jeg skal gøre ved det

Det har jeg aldrig oplevet før...

Jeg aner ikke hvor sagen er henne...

Ej, nu går mit system ned igen...

SKAB TRYGHED FOR BRUGERNE

DET ER KAPTAJN ERIKSEN
VI GØR KLAR TIL LANDING
VI HAR NOGET SIDEVIND, MEN
DET HAR VI JO PRØVET FØR
BARE ROLIG – JEG SKAL NOK
FÅ OS ALLE SAMMEN SIKKERT NED

TRYGHEDSSKABENDE SPROG

Det undersøger jeg for dig!

Jeg ved lige, hvem der kan hjælpe dig

Ja, der kan være problemer, men dem finder vi altid en løsning på

Det finder jeg ud af!

Jeg checker op på, om fejlen rettet, så vi er helt sikre

Lad mig undersøge, hvad jeg kan gøre for dig

Det går jeg i gang med at undersøge

Lad mig lige se, hvad status er på sagen

Der går lige et øjeblik

SKAB SIKKERHED OG TRYGHED

- JEG VIL SØRGE FOR AT...
- JEG GØR DET MED DET SAMME
- JEG GARANTERER AT....
- JEG TJEKKER OP PÅ DET 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 DET NU

HVORDAN KAN I SKABE
POSITIVE PEAKS?

HVORDAN KAN I SKABE
EN POSITIV AFSLUTNING?

SERVICEKVALITET

- COCKPIT-TESTEN
- RATIO 3:1
- ANERKEND FRUSTRATION
- LYTTETEKNIK
- SPEJLING
- STEMMEANVENDELSE
- PROFILTYPE-MATCHING
- OG MANGE ANDRE...
- (I alt 21 SDCComm-
teknikker)

DIALOGENS FORLØB OVER TID

Info om uddannelsen

SDComm©

- ✓ **Kommunikative redskaber**
 - ✓ **Onsite support**
 - ✓ **Telefon support**
 - ✓ **E-mail support**
 - ✓ **Chat**
- ✓ **Specialtilpassede virksomhedskurser**
- ✓ **Jeres egne konkrete situationer**
- ✓ **1-3 dage (efter ønsket udbytte)**
- ✓ **Mulighed for certificering**

KOMMUNIKATION

BRUGER-
OPLEVELSE

Dag 1

Succeskriterier for IT

Intro til brugeradfærd

Brugerfokus

Personlig serviceholdning

Grundlæggende intro til kommunikation

Vurdering af servicekvalitet (vha. PerformerWIZ og optagede samtaler)

Struktur og flow i supportdialogen

Kommunikative redskaber i supportdialogen, herunder:

Indledning af samtalen

Stemmeanvendelse

Samtalestyring

Lytteteknik

Dag 2

Konkrete

kommunikationsværktøjer

Kommunikative redskaber i supportdialogen, fortsat

Anerkendende kommunikation

Tryghedsskabende kommunikation

Modtagerorienteret kommunikation

Positiv kommunikation

Afslutning af samtalen

Peak-end Rule

Intro til profiltyper

Dag 3

Optimering af serviceoplevelsen

Assertiv kommunikation

Konfliktforebyggelse

Intro til profiltyper

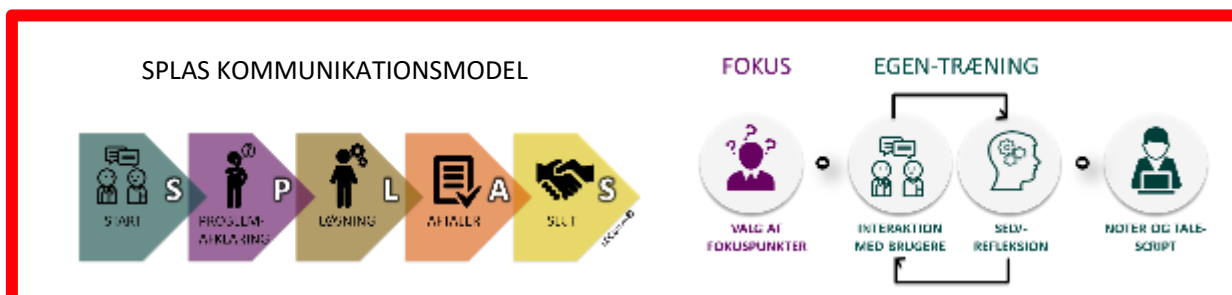
Spotning af de 4 adfærdstyper

Match af kommunikation til profiltipe og adfærd

IT-support på mail

Onsite support og kropssprog

Eksamen og certificering



THANK
YOU

A close-up photograph of a hand holding large, 3D, metallic-looking letters that spell out 'THANK YOU'. The hand is positioned in the foreground, with the fingers gripping the letters. The background is a blurred image of a person in a white shirt and tie, suggesting a professional or business context. The overall tone is one of gratitude and appreciation.



Peopleteam
www.peopleteam.dk

Johnny Jensen
+45 93 98 98 83
johnny@peopleteam.dk

Stifter af og partner i Peopleteam
Medudvikler af SDComm©
Medstifter af Serviceskolen.dk



Dialog+
www.dialogplus.dk

Brian Vang
+45 6130 7817
vang@dialogplus.dk

Stifter og ejer af Dialog+
Medudvikler af SDComm©
Medstifter af Serviceskolen.dk