



SÅDAN TACKLER DU **SURE KUNDER** I CALLCENTRET

Bevar roen, hold tonen god, og hold dig til sagen, selv om personen i røret er utålmodig. Og husk at sige tak for klagen, anbefaler to undervisere i konflikt håndtering over telefonen

”DIN STORE IDIOT! Klaphat! I kan ikke finde ud af en skid! Jeg vil have mine penge tilbage!” Du sidder foran skærmen med en rasende kunde i headsettet. Det er ikke første gang i dag, at du bliver kaldt ukvemsord og får skylden for en fejlleverance, et knækket internetkabel, eller at kunden stadig bliver opkrævet penge for et opsagt abonnement.

Du sukker sagte. Tager en dyb indånding. Du har aller mest lyst til at råbe, lægge på, bryde sammen og smide dig i fosterstilling under skrivebordet. Men så finder du din venligste stemme frem og siger med et smil: ”Jeg kan godt forstå, du er utilfreds. Jeg vil virkelig gerne hjælpe dig”.

- Folk kan blive nederdrægtigt personlige og kalde én de mest forfærdelige ting. Selv om du har lært om konflikt håndtering, er det ikke altid, du kan undgå, at nogen kalder dig noget grimt, siger Per Møller, der er chefkonsulent ved kursuscentret Campus Vejle.

Her underviser han blandt andet i konflikt håndtering sammen med sin kollega Jan Bredvig, der er udviklingskonsulent og har arbejdet med forskellige callcentre, som modtager alt fra alarmer i elevatorer til sure kunder, der stadig bliver trukket for et abonnement, de har opsagt.

// Jeg plejer at sige, at enhver reklamation er en gave til virksomheden. Så sig til kunden: ”Tak, fordi du ringede ind”

Per Møller, cheffkonsulent ved kursuscentret Campus Vejle

→
- De mennesker, der ringer og klager, har typisk en negativ indstilling fra starten på grund af en fejl i en regning eller internet, der ikke virker. Deres indstilling bliver forstærket af, at de ofte har siddet i kø i telefonen og ventet. Så det er vigtigt at behandle hvert enkelt opkald som noget helt unikt, så kunden føler sig set og hørt, selv om det måske er den 27. kunde med samme problem den dag, siger Jan Bredvig.

SMIL TIL MIKROFONEN

Når Per Møller underviser, lærer han callcentermedarbejdere og telefonsælgere at sætte grænser på en professionel måde.

- Smæk ikke røret på, men sig: Jeg vil gerne hjælpe dig, men hvis vi to skal tale sammen, må jeg bede dig om, at du taler til mig i et ordentligt toneleje og bruger et ordentligt sprog. Ellers er vi nødt til at afslutte samtalen, siger han og fortsætter:

- Men hids dig ikke op. Bevar roen, hold tonelejet nede, og hold dig til sagen, selv om personen i røret er utålmodig. God konflikt-håndtering er at kunne styre sine egne følelser.

Han forklarer, at 80 procent af kommunikationen i telefonen er stemmeføring, og kun 20 procent er det, der bliver sagt.

- Det vil sige, at man godt kan smile og virke venlig i telefonen via stemmeføring, forklarer Per Møller.

VÆR EMPATISK OG SIG TAK

- Hvis en kunde ringer ind og er ophidset

over, at bilen ikke kører længere, noget er galt med den nye vaskemaskine eller er irriteret over, at ovnen ikke virker, og nu står de der med en rå juleand, så sig: ”Det kan jeg rigtig godt forstå”. Det er vigtigt at kunne sætte sig i kundens sted. Det tager luften lidt ud af ballonen, forklarer Per Møller, som altid siger følgende til sine kursister i konflikt-håndtering:

- Tag det som en udfordring at få en hidsig person til at falde ned. Hold fokus på sagen eller det produkt, der er gået i stykker.

Han anbefaler callcentermedarbejdere at tage imod klager fra kunder som noget positivt.

- Jeg plejer at sige, at enhver reklamation er en gave til virksomheden. Så sig til kunden: ”Tak, fordi du ringede ind”. Det er også med til at dæmpe dem ned. Mange kunder bliver overrasket over, hvis man har den tilgang til tingene, og reagerer med: ”Hold da op, de blev faktisk glade for, at jeg brokkede mig!”

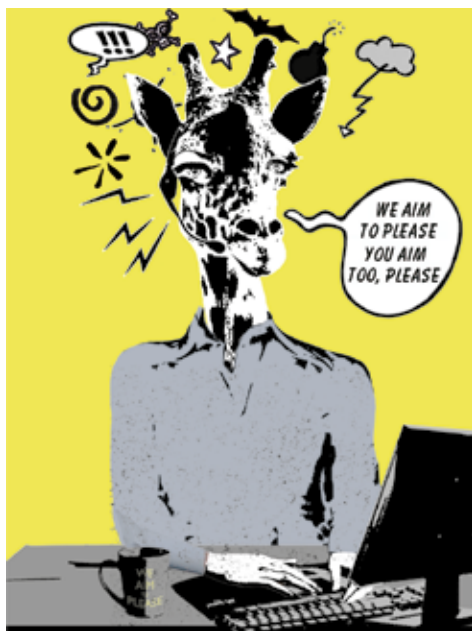
Jan Bredvig minder også om, at man som medarbejder i et callcenter rigtig gerne vil hjælpe med kundens problem - selv om man ikke er skyld i, at et kabel er gravet over eller en maskindel er gået i stykker på opvaskeren.

- Man skal alligevel servicere bedst muligt og have det mindset, at man skal hjælpe kunderne til at blive glade, siger Jan Bredvig. //

LÆR KONFLIKT- HÅNDTERING

Lær mere om konflikter, konflikttrappen og aktiv lytning med Jens Gaardbo, som underviser i BAR Kon-tors gratis e-undervisningsmateriale. Det kan du finde på nettet. Slå genvej med denne url-adresse:

www.bit.ly/2n3BX4d



PER MØLLER OG JAN BREDVIGS TIP TIL KONFLIKTHÅNDTERING

/TAL GIRAFSPROG

Girafsprøg er konfliktnedtrappende sprøg, hvor du signalerer anerkendelse og empati ved sprogligt at blive på egen banehalvdel. I stedet for at tale i konflikt-optrappende du-form og sige: "Du er virkelig negativ", så tal altid i jeg-form og sig fx: "Jeg bliver ked af det, når du taler til mig på den måde".

/SPOT PERSONPROFILEN

Sæt dig ind i fx DISC-personlighedsprofiler, og øv dig i at afkode personen - især gennem tonelejet i røret. Mød kunden der hvor kunden er, ved at tale det sprøg, kunden forstår. Kom dem i møde, tag deres problem alvorligt, og hold fokus på sagen.

/TAK FOR KLAGER

Tag positivt imod klager fra kunder - selv om det er en stor udfordring. Vær taknemlig for feedbacken, og se enhver reklamation som en gave til virksomheden, som kan hjælpe dig/jer med at rette seriefejl eller forbedre oplevelsen for alle andre kunder. Tak kunden for at have ringet. Fortæl, du er ked af hans oplevelse. Behandl klagen seriøst, uanset om det er en stor eller lille fejl, som blev opdaget.

/SÆT GRÆNSER

Når du taler med en sur kunde, så undlad at blive ophidset. Bevar roen, hold tonelejet nede, og hold dig til sagen. Sæt dine grænser på en professionel måde. Sig fx: "Jeg vil gerne hjælpe dig, men hvis vi to skal tale sammen, må jeg bede dig om at tale til mig i et ordentligt toneleje og med et ordentligt sprøg. Ellers er vi nødt til at afslutte samtalen". Hvis I ikke kan komme overens, så afslut samtalen, eller stil om til din chef eller supervisor.

/SØRG FOR EN LØSNING

Slip ikke kunden, før han føler sig hjulpet. Hvis du ikke kan hjælpe, så fortæl, hvad der er næste skridt. Fx at du giver sagen videre til teknisk afdeling, som følger op senest i morgen. Hjælp videre til en, som kan hjælpe kunden. Slip ikke kunden, før kunden har fået den bedste mulige oplevelse.

/TAL OM TONEN

En sund callcenterkultur indbefatter, at der er enighed om, hvilken omgangstone I tillader kunder at have over for jer, at der er klare procedurer for, hvad medarbejderne kan tillade sig at sætte af grænser eller give i kompensation, og at I har en god feedbackkultur og åbenhed omkring, hvad der kunne være gjort anderledes.

OM BRANCHESEKTION PRIVAT SERVICE

Er du ansat i en servicevirksomhed, hører du hjemme i Branchesektion Privat Service, en ud af syv branchesektioner under HK/Privat. Branchesektionen har ca. 33.000 medlemmer i hele landet og er ledet af en bestyrelse, der vælges hvert 4. år på et delegeretmøde.

Formand
Lasse Thorn,
e-mail: lassethorn@privat.dk

Redaktionssekretær
Yasemin Yigit (DJ),
tlf.: 33 30 44 01,
e-mail: yasemin.yigit@hk.dk

DEADLINE FOR KOMMENDE NUMRE

Har du en idé til en artikel til Branchesektion Privat Services sider i HK/Privatbladet, kan du kontakte:

Johan Gaunitz
tlf.: 24 24 31 90
e-mail: johan@gaunitz.se

NR. 05
Udkommer 26. maj
Deadline er overskredet

NR. 06
Udkommer 23. juni
Deadline er 20. maj

NR. 07
Udkommer 25. august
Deadline er 16. juni

HK - FOR OG AF MEDLEMMER

/ FAGLIGT SYNSPUNKT



Af Mette Hauballe Nielsen, boligselskabsassistent og medlem af bestyrelsen i Branchesektion Privat Service

JEG HAVDE PÅ HK'S HJEMMESIDE SET, at der var valg til Branchesektion Privat Services bestyrelse, og tænkte lidt over, hvad sådan et bestyrelsesmedlem mon laver. Jeg blev kontaktet af HK, og kort tid efter talte jeg med formanden - han hedder Lasse - om, hvilke opgaver hvervet indebar.

Lasse fortalte mig, at HK/Privats medlemmer alle sammen er tilknyttet hver sin branchesektion. Cirka 33.000 af os er tilknyttet den, som hedder Privat Service. Det er alle os, der er ansat i boligadministration, advokatvirksomheder, i bank-, finans- og revisionsvirksomheder, i callcentre som Falck, på private skoler, i idrætshaller, i landbruget, inden for kommunikation og markedsføring, hos ingeniører osv. Det er vores behov og ønsker, som bestyrelsen forsøger at indfri. Den koordinerer kurser, netværk og andre aktiviteter, der styrker vores faglighed. Samtidig arbejder den også aktivt omkring vores uddannelser og de vilkår, vi har på de enkelte virksomheder. Og så fik jeg at vide, der kun var seks heldagsmøder om året.

Jeg troppede op til valget i min HK-afdeling. Ti minutter senere var jeg valgt som afdelingens repræsentant i branchesektionen. Det var faktisk svært at undgå valg. Fremmødet lignede til forveksling valg i så mange andre regi. Jeg var det eneste Privat Service-medlem, der var til stede. Alligevel undrer jeg mig over, at ikke flere af os vil have indflydelse der, hvor vi selv bliver repræsenteret.

Selv om jeg er tillidsrepræsentant, kender jeg ikke hele organisationsdiagrammet i HK - hvilke sektorer, afdelinger, sektioner, udvalg og foreninger der er. Men jeg er blevet overrasket over at have fundet ud af, at de alle sammen bliver drevet af aktive - og helt almindelige - medlemmer af HK, som bliver understøttet af ansatte HK'ere. Tingene kommer ikke af sig selv. Der er nogen, der står bag - og det er en af dine og mine HK-fagfæller.

Hvis du også synes, det er rigtig rart at have indflydelse på, hvad der sker i og for dit arbejdsliv, så skal du ikke holde dig tilbage. Stil op, og kom med.

fs_ps@hk.dk

FAGLIGT NYT

1.000 BANKANSATTE FÅR NY OVERENSKOMST

Medarbejderne hos Arbejdernes Landsbank (AL Bank) har fået en ny treårig overenskomst. Den giver blandt andet de omtrent 1.000 bankansatte 5,85 procent mere i løn over den treårige periode, fortæller Claus Olsen, som er faglig sekretær i HK/Privat.

- Vi har sikret en fornuftig lønstigning i grundlønningen, som alle medlemmerne får gavn af, siger han.

Samtidig giver den nye overenskomst nu en overarbejdsats på 335 kroner og mere fleksible regler for både afspadsning og udbetaling af løn for overarbejde.

- Vi har også aftalt forhøjelser af elevernes lønninger og indført en ordning om tandforsikring for medarbejderne. Alt i alt et pænt forhandlingsresultat, siger Claus Olsen.

Derudover er parterne blevet enige om ændrede arbejdstidsregler. Læs mere på www.bit.ly/2nqPoeY

NY OVERENSKOMST GIVER FREELANCERE FAIR FORHOLD

HK/Privat og Dansk Journalistforbund er blevet enige med Kooperationen om nye overenskomstaftaler for grafisk, fotografisk og journalistisk freelancearbejde udført for blandt andet organisationer. Aftalerne afløser de tre tidligere "O-aftaler", som hver for sig dækkede freelancerne på de områder, og skifter navn til "Mediaaftalerne". De nye aftaler indeholder blandt andet priser og beskrivelser af freelancernes ophavsret.

- Det er et vigtigt skridt i vores bestræbelser for at sikre mere ordnede forhold for freelancere og atypisk ansatte. Vores ambition er, at freelancerne fremover vil tage mediaeftalerne med, når de indleder nye samarbejder på det private arbejdsmarked, siger formand for HK/Privat Simon Tøgern. Find aftalerne på freelancer.dk

Læs mere om HK/Privats overenskomster på hk.dk/privat_0k17

LAND DIT NYE JOB MED HK'S ONLINEKURSER

Er du på udkig efter et nyt job? Er dit cv up to date? Har du styr på jobsamtalen? Hvis ikke, så er der hjælp at hente i HK's onlinekurser. Find kurserne "Det gode CV" og "Forberedelse til jobsamtalen" på www.bit.ly/2m27BjM