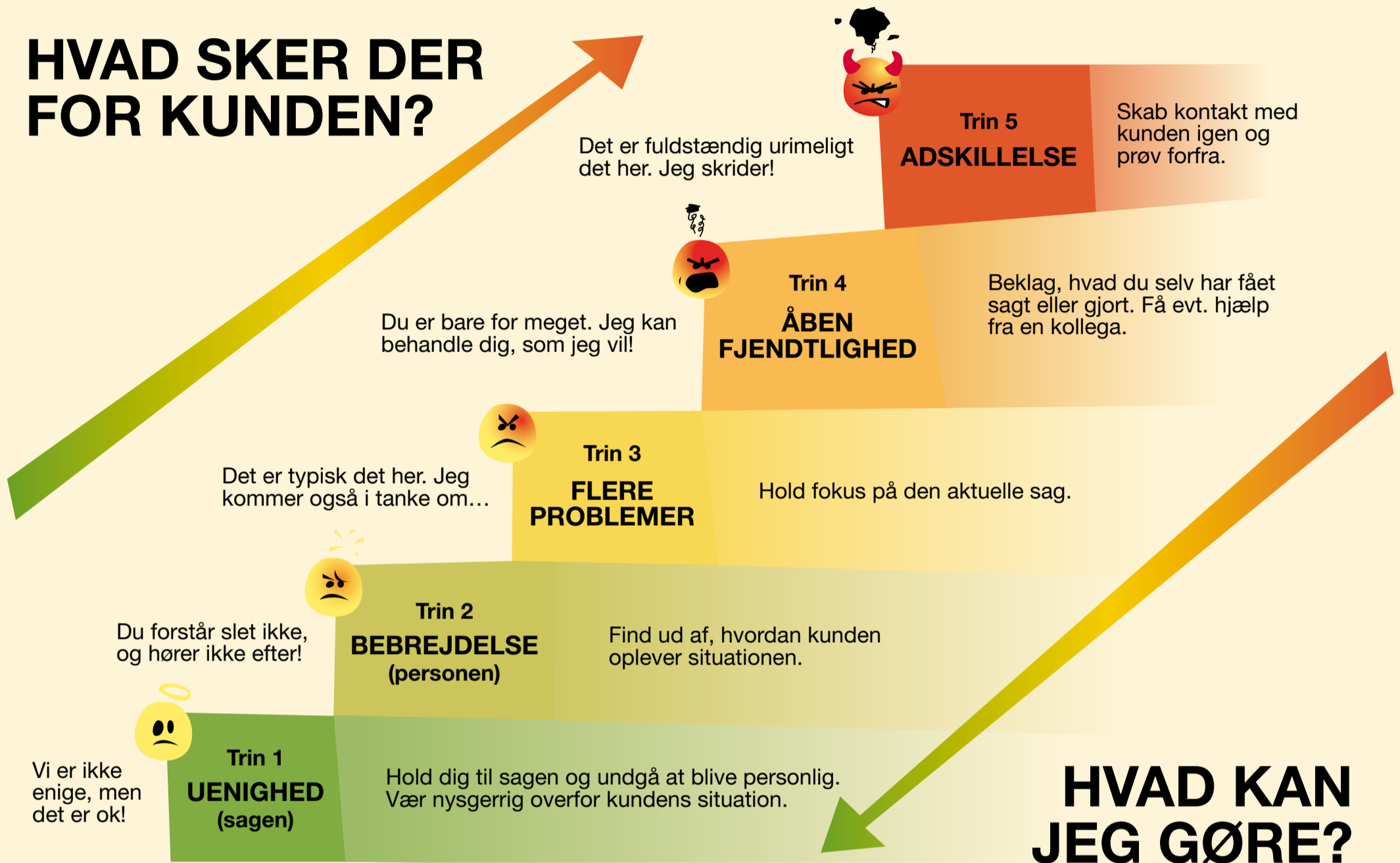




# WWW.TRAPNED.DK

## HVAD SKER DER FOR KUNDEN?



## HVAD KAN JEG GØRE?

### GODE RÅD

Vær nysgerrig og spørg interesseret til kundens situation – hvad er problemet og hvorfor?

Diskuter ikke sagen/problemet med kunden, før I er tilbage på trin 1, hvor kunden ikke længere er følelsesmæssigt involveret.

Udsagn som: "vi plejer" eller "sådan er reglerne" kan kun siges på trin 1.

Se ikke kunden som besværlig, men situationen som svær.

Søg først at forstå – derefter at blive forstået.

### GODE SPØRGSMÅL

**Trin 1:** "Jeg vil rigtig gerne forstå, hvad der er sket. Prøv lige at fortælle mig..."

**Trin 2:** "Jeg kan høre, at du havde regnet med noget andet. Hvad kan jeg gøre for at hjælpe dig?"

**Trin 3:** "Det lyder som om, du har haft nogle uheldige oplevelser hernede. Er det ok, at vi gør det her færdigt først?"

**Trin 4:** "Jeg er ked af, at jeg kom til at... Det var ikke ok. Jeg blev lige lidt frustreret over situationen. Skal vi prøve igen? Du sagde at..."

**Trin 5:** "Undskyld. Stop lige... Jeg vil være rigtig ked af, hvis du går, og vi ikke får løst det her. Jeg tror, at jeg har brug for at forstå din situation lidt bedre. Vil du give det en chance mere?"