

● CHECKLISTA

Hantera kund i **affekt**

01

Tänk först

- ☐ Det är ok att visa sina känslor.
 - ☐ Hitta ditt lugn.
-

02

Förstå

- ☐ Utforska kundens känsla.
 - ☐ Ta avstamp där vi är överrens.
 - ☐ Anteckna kundens ord.
 - ☐ Låt kunden prata till punkt.
-

03

Hantera

- ☐ Fortsätt fråga tills du förstått.
 - ☐ Sammanfatta och ge kunden ett "kvitto".
 - ☐ Föreslå en lösning.
(eller be att få återkomma)
 - ☐ Beskriv hur vi följer upp.
-

04

Sen...

- ☐ Tips eller hjälp från kollega om du inte kom i mål.
- ☐ Stressa ned innan nästa samtal.