




Kommunikative teknikker til design og træning i kundediialog

1

DIALOG+

VELKOMST



1

DIALOG+

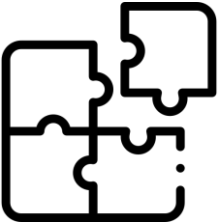
AFKLARING



2

DIALOG+

LØSNING



3

DIALOG+

AFSLUTNING



4

DIALOG+



Indhente information
Formidle information
Skabe fælles forståelse
Undgå misforståelser

5

DIALOG+



Påvirke positivt
Skabe tillid
Styrke serviceoplevelsen
Styrke relationen

6

DIALOG+



Stemmevariation
og talehastighed

7

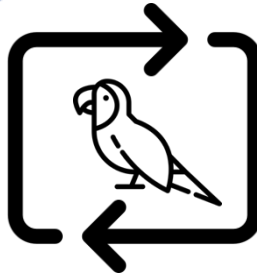
DIALOG+



Afbryd
høfligt

8

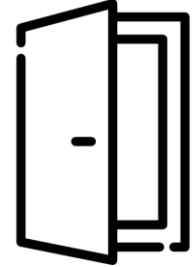
DIALOG+



Gentag
stamdata

9

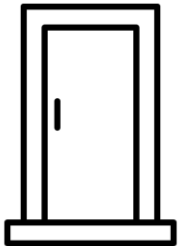
DIALOG+



Stil åbne
spørgsmål

10


DIALOG+



Stil lukkede
spørgsmål

11

DIALOG+



Kalibrér
fælles forståelse

12

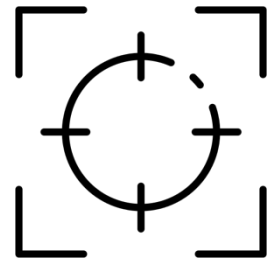
DIALOG+



Lyt
aktivt

13

DIALOG+



Vær præcis
og éntydig

14

DIALOG+



Tilpas til
profiltypen

15

DIALOG+



Kommunikér
positivt

16

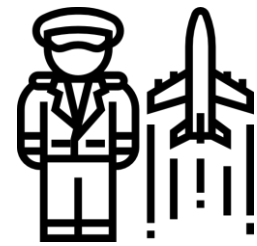
DIALOG+



Vær
proaktiv

17

DIALOG+



Skab
tryghed

18


DIALOG+



Anerkend frustration
og/eller behov

19

DIALOG+



Fremhæv
fordele

20


DIALOG+



Foretag forventnings-
afstemning

21

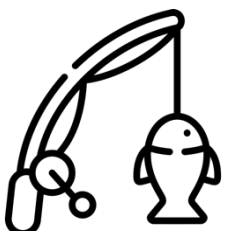
DIALOG+



Opsummer
aftaler

22

DIALOG+



Undersøg
behov

23

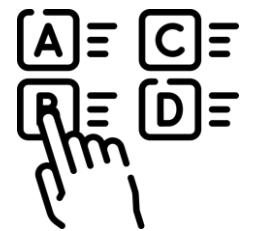
DIALOG+



Cliffhanger
Skab interesse

24

DIALOG+



Præsenter
muligheder

25

DIALOG+



SORRY

Undskyld eller
beklag

26

DIALOG+



Forsøg Service
Recovery

27

DIALOG+



Sig tak
og/eller ros

28

DIALOG+



Luk
aftalen

29

DIALOG+



Skab Peak-End
effekt

30

