



## Empati og nærvær giver loyale kunder

Vi lever i en verden som efterhånden er så fortravlet og nærmest besat af virkelyst, i en grad hvor empati og nærvær er blevet en mangelvare. Oven i det har vi lært at påføre os professionalismens kappe, som skærmer os fra at skabe en tæt relation til vores kunder.

### Det handler om individet

Efter mere end 6000 coachingtimer hos medarbejdere med direkte kundekontakt, fysisk eller telefonisk, har jeg gjort mig mange iagttagelser og der er ikke to ens coachingsessioner, trods det at medarbejderne sidder med samme opgave. Vi er individer med hver vores erfaringsgrundlag som vi har med os, og det at tale med et andet menneske er et personligt rum, hvor det at være med og lytte til samtalen skal ske med respekt og ydmyghed.

### Produktet er sekundært

Uanset produkt eller fag, så er disses betydning for kundens oplevelse af mindre betydning, sammenlignet med det at være empatisk og nærværende. Nærvær skaber adfærd – adfærd skaber nærvær. Derfor er det muligt både at arbejde udefra og ind, ved at inspirere den enkelte medarbejder til at ændre adfærd gennem anvisning af nye muligheder, bemærkninger, forklaringer, betoning og meget andet. Det der er mere essentielt, er at arbejde indefra og ud, ved at anerkende den adfærd der allerede virker og som udspringer fra en oprigtig interesse i at bistå kunden.

### Nærvær i praksis

Der findes mange former for undervisning i kommunikation som indeholder en række gode elementer og anvisninger, men hvis ikke medarbejderen er nærværende og udviser empati når disse tages i brug, har det ofte lille eller ingen effekt. Eller effekten aftager efter ganske kort tid, fordi det ikke er forankret i medarbejderen og andre opgaver og fokusområder stjæler opmærksomheden.

Når jeg starter et coachingforløb med en ny medarbejder, er mit første fokus at skabe en nærværende og tillidsfuld relation til medarbejderen. Jeg bruger de første kundesamtaler til at danne mig et indtryk af, hvem medarbejderen er som person og hvilken tilstand medarbejderen er i, netop i denne stund. Afhængig af situationen kan denne relations skabende fase vare fra 5 min, til det meste af de 2 timer en coaching typisk varer. Men hvis jeg skal give en ærlig, relevant og meningsfuld feedback på medarbejderens kommunikation og adfærd, så er det et must at relationen er etableret. Alt andet er spild af alles tid.

### Fravær af nærvær

Vi kan alle være empatiske og nærværende, det er mere et spørgsmål om hvornår vi mister lysten og evnen. Udefra kommende forstyrrelser der svækker vores nærvær, både arbejdsmæssigt og privat maser sig på i et mere og mere hastigt tempo. For at beskytte os selv i forholdt til dette



insisterende pres, oparbejder vi fordomme som skal holde det hele lidt på afstand, men som i høj grad stjæler vores nærvær. Konsekvensen er at vi mister kontakten til os selv og bliver til effektive, rutineprægede udgaver af det relations skabende individ vi ellers er.

## **Robusthed på et etisk grundlag**

Det første skridt i at sikre konsistent høj NPS hos en medarbejder, består i at skabe forståelse for betydningen af nærværet, både af hensyn til kunden og i særdeleshed af hensyn til medarbejderens egen trivsel og arbejdsglæde. Derfor er det et ledelsesmæssigt ansvar at sikre en kultur, der er gennemsyret af empati og nærvær. Derigennem opstår et arbejdsmiljø hvor medarbejdere tør investere sig selv og udvikler robusthed gennem indsigt og selverkendelse. Derigennem ekspanderer de sig selv og dermed organisationen, en etisk robusthed som vokser indefra og skaber udvikling og vækst for alle parter.