

Provspela Bemötandespelet

Spel är ett kul sätt att påverka bemötandet.

Träning med spel ger resultat. Spelet är ett praktiskt verktyg som utvecklar bemötandet till kunder och kollegor. 600 frågekort i olika kategorier om bemötande, attityder, förhållningssätt och beteenden.



Korrekt bemötande

Fyra attityder påverkar bemötandet:

- **Samförståndsskaparen** ger ett respektfullt bemötande + en noggrann ärendehantering
- **Kompisen** ger ett respektfullt bemötande + ingen noggrann ärendehantering.
- **Regeltolkaren** ger en noggrann ärendehantering + inget respektfullt bemötande.
- **Översittaren** ger inget respektfullt bemötande i kombination med ingen noggrann ärendehantering.

Spelledarrollen

Lycas i rollen som spelledare. Du ser till att gruppen kommer igång och att spelupplevelsen inte stannar vid en "kul grej". Syftet med spelet är att påverka det interna och externa bemötandet. Vi hjälper dig att hantera grupprocesser som kan uppstå under spelets gång.

Tre spel om bemötande

Spel 1 - Bemötande mellan anställd och kund

1. Empati och respekt
2. Förtroende och trovärdighet
3. Krävande möten och kundsituationer
4. Hot och våld

Spel 2 - Bemötande mellan arbetskamrater

1. Samspel mellan arbetskamrater
2. Gruppens funktion
3. Lära känna varandra
4. Stress på jobbet
5. Ge och ta emot feedback
6. Problem och konflikter i gruppen

Spel 3 - Bemötande mellan chef och anställd och mellan chefer

1. Chefens / ledningsgruppens bemötande
2. Ledningsgruppens funktion
3. Chefsrollen
4. Bemötande mellan chef och medarbetare
5. Stress i chefsrollen

Ta skit och gör guld av det

Ett vanligt uttryck hos medarbetare är att "jag tar ingen skit" eller att "jag tröttnade på att ta skit". Många tycker att kunder har blivit mer krävande. Kunder:

- Har höga förväntningar och krav
- Vill ha hjälp snabbt och att deras ärende ska prioriteras
- Har ett stort fokus på sina rättigheter
- Är kunniga i sakfrågan och ifrågasätter mer
- Är hotfulla fysiskt och verbalt
- Hotar med att kontakta media och DO
- Är mer lättkränkta

Bok professionellt bemötande

I boken Professionellt bemötande får du tillgång till mängder av bemötandeverktyg och autentiska exempel på bemötande.

Bemötandespelet

Boka en provspelning av Bemötandespelet nu! Läs mer om **Bemötandeutbildning** och **Bemötandespelet** på www.weiner-t.com

Bemötandeutbildning och **Bemötandespel nu** med Katarina Weiner Thordarson