

Bemötandeverktyg

Hemligheten bakom ett **professionellt**

bemötande handlar om att vara pedagog och kunna förklara det svåra på ett enkelt sätt. Att omsätta din fackkunskap till talspråk.

Att bemöta handlar även om samtalsmetodik och att möta irriterade, stressade och aggressiva personer. Många tycker att det är svårt att "ta skit" och går gärna i försvar eller svaromål så att en argumentation uppstår. Det upplever kunder sällan som något positivt.

Kan medarbetarna tillämpa värdegrunden?

Det är skillnad på att *känna till*, *förstå*, *acceptera* en värdegrund och att kunna **tillämpa** den i sitt beteende mot kunderna. Steget mellan tanke och handling kräver – träning.

Autentiskt exempel

Lina undrar hur mycket hon ska behöva tåla i sitt arbete i receptionen på en statlig myndighet. Där skriver hon in besökare med namn, vem de ska besöka samt klockslag för in- och utskrivning. Receptionen är belägen i myndighetens entré där det ständigt cirkulerar och väntar besökare. En man blir inskriven men det visar sig att datumet blev fel. Detta får mannen att bli ursinnig, rasande och skrika förolämpande kommentarer.
Läs fler autentiska exempel i boken!

Att hålla samtalet på en konstruktiv nivå är inget som sker av sig självt. Medveten träning på olika verktyg ökar din kompetens.

Stämmer kundens förväntningar med vad/hur ni erbjuder?

I våra yrken möter vi personer med stora behov och höga förväntningar samtidigt som våra resurser som individer och organisationer är begränsade.

Möter du kunder med orealistiska förväntningar på vad som ingår i era tjänster? Hur har kunden tolkat det du säger? Är ni på samma spår? Pratar ni om samma sak? Vet du hur du ska få kunden att bli en en samarbetspart och inte en motpart?

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



Ge bekräftelser

Kan du få kunden att känna sig som en viktig och betydelsefull person?

Inled inte negativt

Tyvärr, vi följer bara våra regler...
Lär dig andra sätt att bemöta missnöje

Ta reda på vilken känsla som finns bakom irritation och ilska

Människor är sällan rationella då de är upprörda. Aggressivitet handlar ofta om andra känslor...

Samtala inte om ärendet med en ilsken person

Lär dig metoder som får andra att bli samtalsbara
Lär dig verktyg att lugna ner en upprörd person

Påverka andras beteenden

Lär dig hur du får delaccepter och påverkar med successivt förbindande överenskommelser

Professionellt bemötande

Ny utökad och omarbetad upplaga 2011 av boken Professionellt bemötande. Här får du tillgång till mängder av bemötandeverktyg och autentiska exempel.

Bemötandespelet

Tips – till boken finns tre spel om Bemötande.
Läs mer på **www.weiner-t.com**