

Jobbiga kunder

Att bemöta jobbiga kunder upplevs svårare

och beskrivs av många som ett problem. De menar att **kunder har blivit mer krävande**. Bemötande har därför blivit mer komplext. Det räcker inte längre med sunt bondförnuft eller att bemöta andra som man själv vill bli bemött.

Lär dig ta "skit" och gör om det till guld

Ett vanligt uttryck idag hos medarbetare är att "jag tar ingen skit" eller att "jag tröttnade på att ta skit" när de tycker att kunder är jobbiga. Som

- Har höga förväntningar och krav
- Vill ha hjälp snabbt och anser 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, högre chef och DO
- Är mer lättkränkta

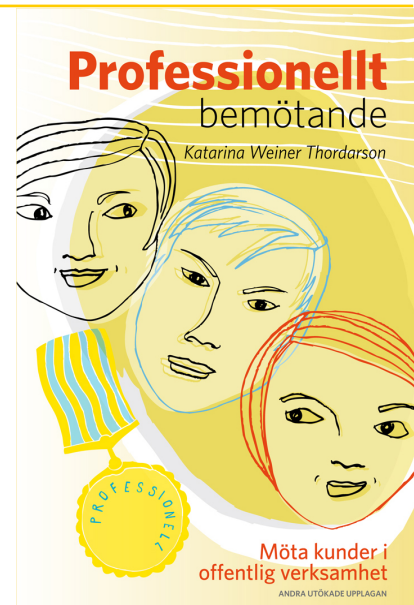
Autentiskt exempel:

I kommunen xx finns många krävande kunder som kan utmana, bete sig högdraget och ifrågasätter. De kräver att gå förbi den ordinarie kön för de är vana och vet hur man får sin vilja igenom. Föräldrar till barn i skolan anser sig veta bättre än lärarna. De går vidare med sitt ärende till förvaltningschef och kommunpolitiker då de är missnöjda. Vid ett avslag om tex bygglov kontaktar de kommundirektören. Det har hänt att denne har ändrat ett beslut som ska tas på handläggarnivå. Läs fler autentiska exempel i boken!

Konsekvenser

Vilka konsekvenser tror du att det kan få om högre chefer upphäver ett beslut som ska hanteras på handläggarnivå? Hur påverkar det handläggaren som drabbas av det? Vad ger det för signaler i organisationen? I samma kommun har föräldrar till skolbarn orealistiska förväntningar på lärare. **Autentiskt exempel:**

Möten och utvecklingssamtal i skolan med föräldrar som är skilda kan urarta. Det kan vara svårt att få rätt



fokus på eleven/barnet eftersom föräldrarna passar på att få fokus på sina egna olösta konflikter med sitt ex. Läs fler autentiska exempel i boken!

Ordet bemötande betyder att svara an, uppträda emot, uppföra sig. I värdegrunder finns ord som att visa respekt, hänsyn, omtanke, empati, vänlighet. Det kan tyckas självklart att man ska ge ett bra bemötande. Men det är skillnad på att känna till, förstå, acceptera en värdegrund och att kunna tillämpa den i sitt beteende mot kunder.

Kunders förväntningar

Kunder har förväntningar som kan vara rättmätiga, underförstådda, uttalade, outtalade eller fullständigt orealistiska. Lär dig höja kvaliteten på dina möten genom att hantera förväntningar. Framgången ligger i att lära dig att "ta skit" på ett professionellt sätt. Lär dig bemöta jobbiga kunder i kurs med författaren!

Bok Professionellt bemötande

I boken Professionellt bemötande får du tillgång till mängder av bemötandeverktyg.

Bemötandespelet

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

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