

Professionellt bemötande, möta kunder i offentlig verksamhet

Förlag: SKL Kommentus Media, 2009 uppl. 1, 2011 uppl. 2

ISBN: 978-91-7345-212-0

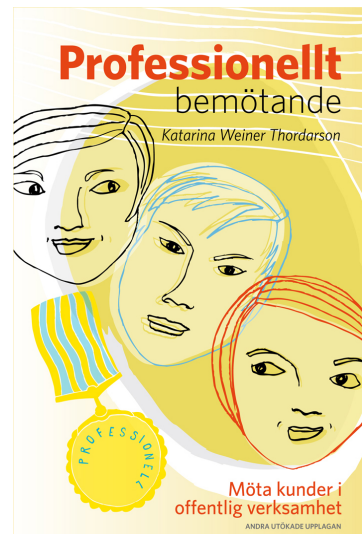
Författare: Katarina Weiner Thordarson

Ny utökad och omarbetad upplaga 2011

Tips - Till boken finns tre Bemötandespel

Köp Professionellt bemötande här

- SKL Kommentus tel 08-709 5990
- SKL:s web: <https://www.sklkommentus.se/Web/ProduktB.aspx?p=1503>
- Nätbokhandlare



Innehåll

Kapitel 1 Bemöta och komma överens	8
Professionell – personlig – privat?	9
Mer medvetna och krävande kunder	10
Kompetens kommer inte av sig självt	10
Begreppet kund	11
Sanningens ögonblick - när kontakten ställs på sin spets	11
Ett bra eller dåligt bemötande	13
Kunder har förväntningar	13
Orealistiska förväntningar	14
Underförstådda förväntningar	16
Justera förväntningar	16
Realistiska förväntningar	20
Kapitel 2 Kunder som klagar	21
Svenskt Kvalitetsindex - ett mått på kundens förväntningar och tjänstens kvalitet	23
Regelföljaren, granskaren och pedagogen	24
Klagomål till Patientnämnden	27
Kollisioner mellan normer	28
Kapitel 3 Beteendet avslöjar bemötandet	28
Värdegrunder	29
Två bemötandeperspektiv	30
Blanda inte ihop egenskaper med beteenden	30
Tydliggör önskade beteenden	31
Inblandade personer	32
Brott vid bemötandet	33
Vad är rätt och vad är fel	33
Kommunikationsmönster på arbetsplatsen	36
Att använda makt	38
Maktkällor	39
Kontrollfrågor om du har makt	39

Ge och ta emot återkoppling från kollegor	39
Kapitel 4 Kvalitet vid bemötande	31
Tips för bra kvalitet	43
Ett korrekt bemötande	43
Den gyllene regeln vid bemötande	44
Ansvar för bemötandet	45
Ledningens ansvar	46
Översätt egenskaper till beteenden	49
Kapitel 5 Konkreta tips för att bemöta krävande kunder	51
Ge bekräftelser	51
Telefonbemötande	52
Vänta tills kunden lugnat ner sig	54
När informationen inte fastnar	54
Bemötandekompetens	55
Social kompetens	57
Gemensamma grundkänslor	59
Känslouttryck som kan misstolkas	60
Bemöta en upprörd kund	62
Allt är inte som det ser ut	62
Bemöta personer med demens	65
Hot och våld	66
Riskgrupper som kan ta till våld	66
Olika sätt att dämpa ångest	67
Narkotikapåverkade eller paranoida kunder	71
Kapitel 6 Bemötandeverktyg	
Var pedagog	74
Berätta vad du ska göra innan du gör det	76
Tala om syftet med mötet	77
Ta på dig skulden vid missförstånd	78
Ge kunden valmöjligheter	79
Få kunden att nyansera sina anklagelser	80
Bli medveten om din bemötandestil	84
Kapitel 7 Påverka ditt eget och andras bemötande	85
Påverka tankarna	85
Öka trovärdigheten	86
Påverka andra	88
Bemötande vid psykisk sjukdom	97
Hembesök	98
Polishandräckning	99
Sammanfattande tips vid hot och risk för våld	100
Gör bemötande attraktivt - bemötandepreis	101
Vi blir aldrig fullärda	101
Litteratur och lästips	103
Test av bemötandestil	