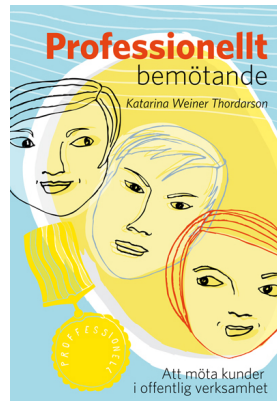


Professionellt bemötande, möta kunder i offentlig verksamhet

Boken Professionellt bemötande blev en

försäljningssuccé och är slutsåld. Sedan boken och Bemötandespelet gavs ut 2009 har Katarina genomfört närmare 100 utbildningar i stat, kommun, landsting och privat verksamhet.



Professionellt bemötande upplaga 1

Bemötandeverktyg

I samband med utbildningar har jag fått ta del av mängder med autentiska exempel från stat, kommun, landsting och personlig assistansverksamhet. **Missa inte** ett helt nytt kapitel som enbart innehåller **Bemötandeverktyg** som du kan använda i bemötande av kunder, brukare, medborgare, patienter med flera.

Vad är ett svårt bemötande?

Olika verksamheter beskriver likartade bemötanden som svåra. De flesta upplever att kunder har blivit mer **krävande**, **stressade**, vill ha **hjälp snabbt** och får de inte det går de vidare till högre chefer med klagomål. Kunder är också mer **pålästa**, **ifrågasätter** mer och är mer **medvetna om sina rättigheter**.

Bemötandespelet

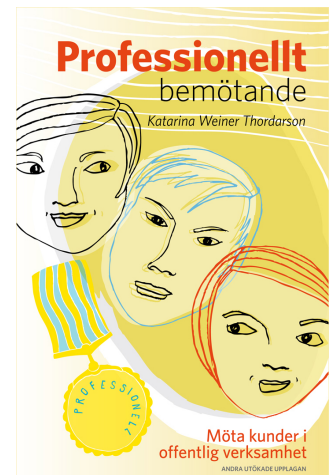
Även Bemötandespelet har haft en **rykande** åtgång. Flera har bokat en **Spelledarutbildning** för att minimera risken att spelet endast används som en kul grej och inte ger några effekter i bemötandet. Ett **tips** är att använda **Bemötandespel 2** i det interna bemötandet vid **Arbetsplatskonflikter!**

Läs mer på www.weiner-t.com



Professionellt bemötande - upplaga 2

Boken finns nu utgiven och kan beställas på SKL Kommentus förlag tel 08-709 59 90. Den har ett utökad (112 sidor), omarbetat innehåll och nytt utseende.



Professionellt bemötande upplaga 2

Professionellt bemötande innehåll

1. Bemöta och komma överens	8
2. Kunder som klagar	20
3. Beteendet avslöjar bemötandet	28
4. Kvalitet vid bemötande	42
5. Konkreta tips för att bemöta krävande kunder	51
6. Nytt kapitel: Bemötandeverktyg	73
7. Påverka ditt eget och andras bemötande	85
Litteratur och lästips	103
Test av bemötandestil	104

Internt och externt bemötande

Det interna bemötandet påverkar det externa. Hur medarbetarna uppträder mot varandra på arbetsplatsen påverkar bemötandet till verksamhetens kunder. Ett bra internt bemötande smittar av sig!

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