

Recension av Professionellt bemötande i tidningen Socionomen nr 7/2009

Titel: Professionellt bemötande, att möta kunder i offentlig verksamhet

Förlag: SKL Kommentus, 2009, 2011

ISBN: 978-91-7345-212-0

Författare: Katarina Weiner Thordarson

"Ett fräscht, lättläst och innehållsrikt häfte på 70 sidor som behandlar ett jätteviktigt och högaktuellt område - hur offentliganställda kan bli bättre på kundbemötande. Man läser det på en timma eller två. Inte desto mindre kan läsningen få livsvariga positiva effekter för enskilda medarbetare och även ge ett lyft åt arbetsmiljön och effektiviteten på arbetsplatsen. Ett dåligt bemötande genererar resursslöseri, mycket tid går åt att reda ut incidenter där kunden känner sig dåligt eller rent av felaktigt behandlad.

Författaren är en god psykolog och pedagog och ger mängder av relevanta och roliga exempel på hur man kan tänka och göra i olika bemötandesituationer. Boken torde vara ett utmärkt underlag att ta till när NKI (Nöjd-Kund-Index) visar att människokunskapen och attityden till kunderna behöver förbättras. Författaren vänder sig särskilt till offentliganställda och då särskilt dem som utövar makt via myndighetsutövning eller specialistkunskap. Jag tycker att den kan vara användbar även inom andra typer av verksamheter, ja i alla möten människor emellan. Till boken hör ett spel för att i grupp träna bemötande. Läs boken, gör det".

Eva-May Melander, tidningen Socionomen

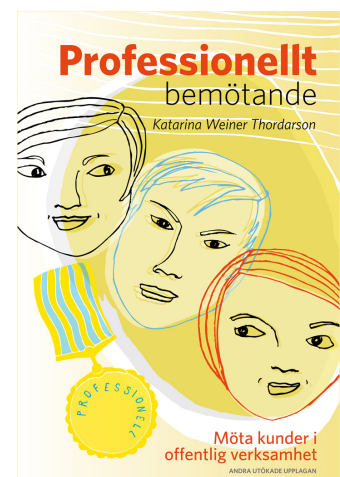
Upplaga 2 är omarbetad och utökad med mängder av autentiska exempel från stat, kommun och landsting. Ett helt nytt kapitel finns om **Bemötandeverktyg!**

Hälsar

Katarina Weiner Thordarson



Upplaga 1 2009



Upplaga 2 2011

Köp Professionellt bemötandehär:

- SKL Kommentus tel 08-709 5990
- SKL web:
<https://www.sklkommentus.se/Web/ProductBookAuthor.aspx?author=Katarina%20Weiner%20Thordarson>
- Adibris, Bokus mfl