

## Bemötande

**E**tt professionellt bemötande innebär att

vara medveten om och kunna tillämpa olika förhållningssätt; professionell, personlig eller privat. Vad ingår i en professionell attityd och en personlig? Och när är de olika attityderna önskvärda eller olämpliga? När övergår ett bemötande till att bli privat?

### Sympati eller empati

Vad är skillnaden mellan sympati och empati? Och vilken av attityderna är mest professionell?

### Autentiskt exempel:

*Linda ringer till sin kollega Pia efter att Pias man hastigt har avlidit i en för tidig död. Linda **ville** visa sitt deltagande men klarade inte av att kontrollera sina egna känslor. Linda grät och hulkade så mycket under samtalet att det blev Pia som fick trösta Linda istället för det motsatta. **Läs fler autentiska exempel i boken!***

Kan du visa medkänsla utan att bli alltför engagerad och berörd? Hur gör du det så att det uppfattas som en hjälp och inte en belastning?

### Ge och ta fokus

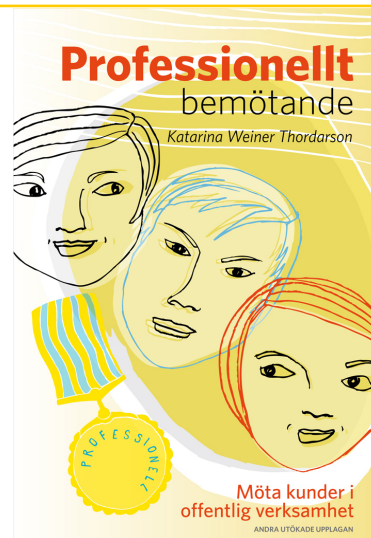
Den som lyssnar måste vara stabil och klara av att ge fokus till huvudpersonen i mötet. I fallet ovan var det Pia som skulle **fått** fokuset medan det var Linda som **tog** det. I boken **Svåra samtal - Goda råd från erfarna samtalsledare**, kan du läsa mer om hur du leder Svåra samtal professionellt. Få tips från riktigt erfarna samtalsledare.

### Internt och externt bemötande

Det interna bemötandet påverkar det externa. Hur medarbetarna uppträder mot varandra på arbetsplatsen påverkar bemötandet till verksamhetens kunder.

Chefer bemöter chefer och medarbetare. Medarbetare bemöter chefer och arbetskamrater. De anställda möter verksamhetens kunder och användare.

### Bra internt bemötande smittar av sig!



### 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. <b>Nytt kapitel:</b> Bemötandeverktyg	73
7. Påverka ditt eget och andras bemötande	85
Litteratur och lästips	103
Test av bemötandestil	104

### Tips - Bemötandespelet

Till boken finns tre spel som utvecklar bemötandet till kunder och kollegor



Lär dig bemöta krävande kunder på ett vänligt, kreativt och välkomnande sätt. Lär dig leda Svåra samtal i utbildning med författaren. Läs mer på [www.weiner-t.com](http://www.weiner-t.com)

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