

Bra bemötande i fokus

Cirka tre fjärdedelar av jobben på den svenska arbetsmarknaden finns inom tjänstesektorn. Vilka färdigheter är det som efterfrågas hos presumtiva medarbetare:

1. Ansvarstagande
2. Pålitlighet
3. Serviceinriktad
4. Arbeta självständigt
5. Flexibel och anpassningsbar
6. Lyhörd och lösa olika situationer
7. Ta egna initiativ
8. Kommunikativ
9. Hantera många arbetsuppgifter

Sju faktorer av betydelse för kvaliteten

I boken Service management och marknadsföring beskriver författaren faktorer som har betydelse för kundens upplevda kvalitet:

1. Var professionell och skicklig – visa att du har de kunskaper som behövs
2. Visa att du bryr dig om – var intresserad av att lösa kundens problem
3. Var tillgänglig och flexibel – tjänsterna ska vara anpassade till kundens krav och förväntningar
4. Var pålitlig – gör det som ni har kommit överens om
5. Be om ursäkt och ge kunden rättelse om något blivit fel



6. Håll rent och snyggt – ett välvårdat yttre och rena lokaler
7. Var rädd om rykte och trovärdighet

Ett korrekt bemötande

En värdegrund får inte per automatik effekter i medarbetarnas bemötande. Om de önskade beteendena inte tillämpas på högre nivåer i organisationen, kommer sannolikt inte heller medarbetare att ta till sig de nya förhållningssätten. Professor Peter Esaisson beskriver fyra attityder som ger olika effekter i bemötandet. Attityderna visar kombinationer av att följa regelverket och ett bra informationsutbyte.

	Respektfullt bemötande	Noggrann ärendehantering
Samförståndsskaparen	+	+
Kompisen	+	-
Regeltolkaren	-	+
Översittaren	-	-

I denna modell kan endast Samförståndsskaparen göra anspråk på att ge ett fullgott bemötande

KÖPHÄR Adlibris, Bokus, Komlitt förlag