

Tre spel om bemötande

VI LÄSER IBLAND i tidningarna om konflikter i relationen mellan offentliga organisationer och deras kunder. Ofta speglas kundperspektivet – kunderna är missnöjda.

SKL Kommentus har tidigare under 2009 givit ut en bok om bemötande i offentliga verksamheter, *Professionellt bemötande*, skriven av Katarina Weiner Thordarson. Boken är en ”grundkurs i bemötande” för såväl chefer som anställda.

En av utgångspunkterna i boken är att det externa bemötandet påverkas starkt av det interna, och att detta är något man kan och bör ta tag i. Men hur?

Nu kommer de praktiska verktygen, som kompletterar boken: *Bemötandespelet*. Speldeltagarna är aktiva och har roligt samtidigt som de samtalar om arbetsplatsens viktiga frågor. ”Vinner” gör den som enligt deltagarna bidragit till det bästa samtalet.

Spel 1 – Bemötande mellan anställd och kund

Spel 2 – Bemötande mellan arbetskamrater

Spel 3 – Bemötande mellan chef och anställd och mellan chefer

Varje spel levereras i en dekorerad ask som innehåller spelplan och vackra kort med 200 frågor i olika kategorier. Frågorna handlar om egenskaper, förhållningsätt och beteenden.

Varför ett spel? Därför att undersökningar har visat att träning förstärker minnesbilden och hågkomsten vid utbildning. Efter tre månader har 65 procent av deltagarna kvar kunskaper om de fått träna, jämfört med 10 procent hos övriga. Bemötandespelet kan också vara ett bra verktyg att använda vid arbetsplatskonflikter.

Beställ på tfn 08-709 59 90, i vår webbshop eller med talongen nedan. Med varje spel medföljer ett exemplar av boken *Professionellt bemötande* utan kostnad.

Spel 1 – Anställd-kund, best.nr 9001

Spel 2 – Arbetskamrater, best.nr 9002

Spel 3 – Chefer, best.nr 9003

Pris 1 500 kr + moms vid köp av ett av spelen. 2 500 kr för två av spelen, och 3 000 kr för samtliga tre spel. Begär offert vid köp av fler ex av samma spel.



Författaren Katarina Weiner Thordarson har mångårig erfarenhet av bemötande i offentlig verksamhet. Hon driver ett utbildningsföretag som är specialiserat på just bemötande, och träffar mängder av offentliganställda som varje dag möter kunder.

Beställning sänds till SKL Kommentus, 117 99 Stockholm. Tfn 08-709 59 90, fax 08-709 59 80, www.skllkommentus.se

Jag beställer ex av **Spel 1**, ex av **Spel 2** och ex av **Spel 3** . Best.nr 9001/9002/9003

Beställare (namn)

Organisation

Leveransadress

Fakturaadress (med fakturareferens)

Tfn Epostadress