

Bemötande – Bra bemötande i fokus

Ett professionellt bemötande innebär att du är medveten om och kan skilja mellan olika förhållningssätt; professionell, personlig eller privat. Vad ingår i en professionell attityd och en personlig? När är de olika attityderna önskvärda alternativt 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?

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.

Ge och ta fokus

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? 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.

Ta del av 60 autentiska exempel från stat, kommun, landsting och privat verksamhet i boken. Lär dig bemöta riktigt krävande kunder på ett vänligt, kreativt och välkomnande sätt.



Professionellt bemötande ny upplaga 4, 2017

1. Bemöta och komma överens
 2. Kunder som klagar
 3. Beteendet avslöjar bemötandet
 4. Kvalitet vid bemötande
 5. Konkreta tips för att bemöta krävande kunder
 6. Bemötandeverktyg
 7. Påverka ditt eget och andras bemötande
- Litteratur och lästips
Test av Bemötandestil

Bemötandespelet – nu i upplaga 3

Hjälp dina medarbetare att utveckla det externa och interna bemötandet till kunder och kollegor



Läs mer på www.weiner-t.com

Bra bemötande i fokus med Professionellt bemötande och Bemötandespelet