

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 (Almega 2011):

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

Grönroos beskriver i boken Service management och marknadsföring sju 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 kunders 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 sannlikt inte heller medarbetare att ta till sig de nya förhållningssätten. Professor Peter Esaisson beskriver fyra attityder som ger olika effekter i bemötandet. Attityderna har olika kombinationer av tillämpning av regelverket och informationsutbyte.

Samförståndsskaparen

Ger ett respektfullt bemötande + en noggrann ärendehantering. Har både regler och informationsutbyte.

Kompisen

Ger ett respektfullt bemötande + ingen noggrann ärendehantering. Har informationsutbyte men inte regler.

Regeltolkaren

Ger en noggrann ärendehantering + inget respektfullt bemötande. Har regler utan informationsutbyte

Översittaren

Ger inget respektfullt bemötande i kombination med ingen noggrann ärendehantering. Har varken regler eller informationsutbyte

Endast Samförståndsskaparen kan göra anspråk på att ge ett fullgott bemötande

KÖP HÄR: Adlibris, Bokus, Komlitt förlag