

Ett bemötande som gör skillnad - Klagomålshantering

Att bemöta klagomål är nog ingen särskilt road av. Ändå måste vi göra det på ett professionellt sätt. Många upplever att kunder har blivit mer krävande och att det är ett problem med rättshaverister. Att det inte räcker att bemöta andra som man själv vill bli bemött. Kunder kan ringa flera gånger per dag eller skicka långa mejl med hänvisningar till paragrafer där tonen kan vara angripande. Kunder kan till exempel

- Ha höga förväntningar och krav
- Ha hjälp snabbt och anser att deras ärende ska prioriteras
- Ha ett stort fokus på sina rättigheter
- Vara kunniga i sakfrågan och ifrågasätter mer
- Vara hotfulla fysiskt och verbalt
- Hota med att kontakta media, högre chef och DO

Lättkränkta och rättshaverister

Författaren Eberhard (2009) skriver att människor upplever sig bli kränkta av allt svagare skäl och att inte kan skilja mellan att ha blivit besviken, upprörd, arg eller kränkt. Han skriver: *snart sagt minsta lilla händelse upprör folk så till den milda grad att de anser sig personligen kränkta*. Författaren menar att ordet kränkt inte bör missbrukas utan endast användas i sammanhang då man har blivit grovt förnedrad.

Brottsförebyggande rådet skriver i en Rapport att rättshaverister skapar en ökad arbetsbelastning med handläggare som går på knäna. Till exempel ett fall med den så kallade "Kalmarkvinnan" som begärde att få ut så många allmänna handlingar, att kommunen tvingades anställa en särskild person som enbart arbetade med detta ärende. En rättshaverist skiljer sig från en stalker genom att de i allmänhet inte är farliga för andras personliga säkerhet.

Ta emot klagomål

Ta det inte personligt och se det inte som en kamp som du ska vinna. Ha istället inställningen att du råkar befinna dig i vägen denna dag för en annan persons frustration. Låt dig inte dras med i någon konfrontation, debatt eller dispyt.

1. Lyssna utan att avbryta. Var inte för snabb med att lösa problemet
2. Dokumentera fakta. Skriv ned synpunkterna, kontrollera att du uppfattat kunden rätt, se till att kunden får tala med rätt person



3. Låt kunden berätta om sin besvikelse och sin upplevelse. Ställ några fördjupningsfrågor
4. Fråga: är det något mer som jag behöver känna till?
5. Sammanfatta och fråga om du har uppfattat rätt
6. Visa empati och säg: vad tråkigt, jag är ledsen att..
7. Tacka kunden för synpunkterna. Se på klagomål som gratis kompetensutveckling

Bemöta kundens förväntningar

Kunder har förväntningar som kan vara realistiska, underförstådda, uttalade, outtalade eller helt orealistiska. Lär dig höja kvaliteten på dina möten genom att justera förväntningar. Undvik att skruva upp förväntningar och lova för mycket.

Ge bekräftelser och lugna ner

Upprörda känslor kan minska i styrka av att de får uttryckas, att någon lyssnar utan att avbryta, att få bekräftelser som: det var tråkigt, jag beklagar.... För att få stopp på en flod av känslor kan man göra kunden uppmärksam på ramarna för mötet till exempel: vi har nu endast xx minuter kvar av tiden. Vilken fråga vill du att vi pratar om med tanke på det? Vad kan jag hjälpa dig med nu?

Oro kan dölja sig bakom ilska

Om du misstänker att kunden är orolig trots att det är ilska som du ser och hör, kan du närma dig sakfrågan med det i fokus.

Boktips - Fler bemötandeverktyg

1. **Professionellt bemötande**, Möta kunder i offentlig verksamhet.
2. **Möta kunder med psykisk ohälsa**, Tips i kommunikation och kontakter