

Ett bemötande som gör skillnad vid klagomålshantering

Att bemöta klagomål är de flesta inte särskilt roade av. Ändå måste vi göra det - och det på ett professionellt sätt. Många upplever att kunder har blivit mer krävande och att det är ett problem med rättshaverister. Det räcker inte längre med att bemöta andra som man själv vill bli bemött. Kunder kan ringa flera gånger per dag och skicka långa mejl med hänvisningar till paragrafer och tonen är ofta angräpande. Man möter personer som

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

Lättkränkta och rättshaverister

Författaren Eberhard skriver att människor upplever sig bli kränkta av allt svagare skäl och att de 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*. Ordet kränkt borde inte missbrukas och användas i andra sammanhang än då man blivit grovt förnedrad.

Brottsförebyggande rådet skriver i en Rapport att rättshaverister medför en ökad arbetsbelastning med handläggare som går på knäna. Ett exempel är fallet 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 fall. 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 fullständigt 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 få uttrycka dem, att någon lyssnar utan att avbryta, av att få bekräftelse; det var tråkigt, jag beklagar att xx. För att få stopp på en flod av känslor kan man göra kunden uppmärksam på ramarna för mötet eller samtalet. Man kan säga; vi har nu endast xx minuter kvar av tiden. Vad vill du att vi pratar om? 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.

Professionellt bemötande, möta kunder i offentlig verksamhet

Läs mer om bekräftelser och förväntningar i boken