

## Krävande möten och krävande samtal

**Krävande kunder tar energi** och beskrivs av många som ett problem och till och med riktigt jobbigt. Bemötande har blivit alltmer komplext. Räcker det med ett så kallat "sunt bondförnuft" eller att bemöta andra som man själv vill bli bemött?

### Bemöta krävande kunder

Många beskriver att kunder har blivit alltmer krävande och lättstötta

- 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
- Är hotfulla fysiskt och verbalt
- Hotar med att kontakta media eller högre chef
- Är mer lättkränkta och anmäler till DO

*Kunder ifrågasätter handläggares beslut, kräver att gå förbi den ordinarie kön för att skynda på sitt ärende. Kunder som är vana att få sin vilja igenom och vet hur man går tillväga. Föräldrar till barn i skolan går vidare med sitt ärende till förvaltningschef och kommunpolitiker då de är missnöjda med barnens betyg eller andra beslut. Vid ett avslag om tex bygglov kan en kund kontakta kommundirektören vilket har lett till positiva resultat då beslutet har ändrats. Kunden och kommundirektören råkar vara medlemmar i samma golfklubb.*

Vilka konsekvenser kan det få om högre chefer ändrar beslut som ska hanteras av handläggare? Hur påverkar det handläggaren? Vad ger det för signaler internt och externt?

### Rättshaveristerna blir fler och fler

Läs mer om det i boken eller i Pdf Rättshaverister och stalkers på [weiner-t.com/gratistips.php](http://weiner-t.com/gratistips.php)

### Bemöta förväntningar

De flesta förväntar sig och vill få beslut som överensstämmer med sina önskemål. När det inte gör det blir man besviken. Besvikelse kan uttryckas som ilska, irritation, sorg eller att uppleva sig som kränkt. Kunder har förväntningar som kan vara realistiska, underförstådda, uttalade, outtalade eller orealistiska. Kan du

höja kvaliteten på dina möten genom att justera dina kunders förväntningar. Få tips och verktyg i boken



### Professionellt bemötande, nu i upplaga 4, 2017

Få tillgång till fler än 60 autentiska exempel och mängder med bemötandeverktyg

### Krävande kunder med psykisk ohälsa, 2017

Få bemötandeverktyg och autentiska exempel om personer som trakasserar, hotar, skriker, får aggressionsutbrott, är drogade, bär vapen, är paranoidea eller kladdar ner väggar på offentliga arbetsplatser med sin avföring. Läs vilka symtom, tecken, beteenden och kroppsspråk som kan förvarna om aggressiva handlingar



**KÖP HÄR:** Adlibris, Bokus, Komlitt förlag