

Krävande möten och krävande samtal

Möten som dränerar på energi, är riktigt jobbiga och upplevs som problem. Bemötande har blivit mer komplext. Kunder har både blivit mer krävande och mer lättstöta

- Höga förväntningar och krav
- Vill ha hjälp snabbt, anser att deras ärende ska prioriteras
- Stort fokus på sina rättigheter
- Kunniga i sakfrågan och ifrågasätter
- Hotfulla fysiskt och verbalt
- Hotar att kontakta media, DO eller högre chef
- Lättkränkta

Till exempel: Ifrågasätter en handläggares beslut, kräver att gå förbi den ordinarie kön, vill skynda på sitt ärende föreslår att handläggaren ska vara lite smidig. Går vidare med sitt ärende till förvaltningschef och kommunpolitiker då de är missnöjda med tex sina barns skolbetyg. Vid bygglovsavslag kontaktar kunden tex kommundirektören, vilket har givit positivt resultat. Denna kund och kommundirektören är medlemmar i samma golfklubb.

Vilka konsekvenser får det om högre chefer ändrar beslut som ska hanteras av handläggare? Hur påverkar det handläggaren? Vad ger det för signaler internt och externt om misstanke om vänskap har påverkat ett beslut?

Fler rättshaverister

Kräver sin rätt, hotar, driver en kamp som aldrig tar slut, är besatta av att få rätt. De kan vara angripande och aggressiva. Indirekta hot kan förekomma som att begära ut en handläggares CV, kräva att få samtliga handlingar i ett ärende eller att få svar på mejl inom 10 min.

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 Professionellt bemötande



Professionellt bemötande, nu i upplaga 4, 2017

Få tillgång till fler än 60 autentiska exempel och bemötandeverktyg, Utökad och omarbetad upplaga

Krävande kunder med psykisk ohälsa, 2017

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



KÖP HÄR: Adlibris, Bokus, Komlitt förlag