

## Tips på bra bemötande

### Professionellt bemötande

Få tillgång till mängder av Bemötandeverktyg och närmare 60 autentiska exempel från olika arbetsplatser och skilda verksamheter

#### 1. Ha ett uttalat syfte med mötet

Ett möte / samtal kan delas in i tre faser: Inledning, mittfas och avslutning. Scanna av i vilken känslomässig balans kunden är och bygg upp ett bra klimat i inledningen. Det kan komma till nytta senare tex om du ska ge avslag eller icke önskad information.

#### 2. Förklara vad du ska göra innan du gör det

Ingen tycker om att bli överraskad negativt. Närma dig därför sakfrågan och den info du ska ge successivt. Ge korta förvarningar som: jag måste förbereda dig på xx

#### 3. Tag reda på kundens förväntningar

Undvik att skruva upp förväntningar så att kunden gör sin bedömning utifrån en hög förväntningsnivå. Fråga efter förväntningar: är de realistiska eller orealistiska? Pratar ni om samma sak? Är ni på samma spår? Lär dig justera förväntningar?

#### 4. Ge bekräftelser

Alla vill få bekräftelser. Ge positiva kommentarer i syfte att skapa ett bra klimat, öppna upp kommunikationen och skapa förtroende. En orolig person kan bli mindre orolig och en ilsken person kan komma av sig av några vänliga ord.

#### 5. Inled inte samtalet / mötet negativt

Har du inte läst informationen på vår websida? Tyvärr, vi följer bara våra regler. Det är ingen som har klagat på det tidigare. Inled istället positivt så att du får en bra start på mötet

#### 6. Bli medveten om din Bemötandestil

Tag reda på hur din personliga beteendestil påverkar kunder / kollegor. Vilka är dina styrkor och svagheter? Gör testet som finns i boken Professionellt bemötande.

#### 7. Var pedagog då du ger negativ information

Som god pedagog kan du förklara det svåra med talspråk och kan översätta fackkunskap så att andra förstår.



#### 8. Ta reda på vilken känsla som finns bakom irritation och ilska

Människor är sällan rationella då de är upprörda. Aggressivitet handlar ofta om andra känslor.

#### 9. Samtala inte om ärendet / sakfrågan med en ilsken person

Lär dig metoder som får irriterade personer att bli samtalsbara och hur du lugnar ned en upprörd kund

#### 10. Ge valmöjligheter

Den som får göra val känner sig delaktig. Valen kan vara obetydliga tex prata nu eller sedan, stå upp eller sitta ned.

#### 11. Ta på dig ansvaret vid missförstånd

Kanske har du mött kunder som har missförstått men tror sig ha rätt och förnekar fakta som du vet är riktiga?

#### 12. Få kunden att nyansera sitt missnöje

Vid tex kränkt, rasist, kategoriska anklagelser

#### 13. Påverka andras beteenden

Lär dig få delaccepter, haka på kundens egna ord samt påverka med successivt förbindande överenskommelser.

#### 14. Möta kunder med psykisk ohälsa – Ny 2017

Undvik att stå nära, ha kroppskontakt, argumentera eller att gå i dispyt. Lär dig läsa av kroppsspråk. Läs mer <http://www.weiner-t.com>