

ATT SKAPA GODA RELATIONER MED KUNDER OCH MEDARBETARE

Handledare

Frank Lundberg
Bo Nilsson



Kursen vänder sig till

Alla i företaget. Kursen är lämplig som t ex kick-off för det fortsatta utvecklingsarbetet på hemmaplan.

Mål

Öka insikten om hur attityder och mitt förhållningssätt påverkar mötet med kunder och hyresgäster.

Få insikt och perspektiv på min personlighet och dess betydelse i arbetet med kunder och medarbetare.

Få ökad förståelse för kunder och medarbetares olikheter i personligheter och behov.

Få ökade kunskaper om hur grupper/team fungerar och utvecklas.

Förstå kommunikationsprocessen och hur konflikter uppstår och utvecklas.

Få träna samspel och problemlösning i grupp.

Innehåll

Företaget i dag och i framtiden

Ledningens ambitioner och intentioner med företaget

Min personlighet och arbetet

Personlighetstest

Mitt resultat och dess konsekvenser för mötet med kunder och kollegor

Grupper och gruppkrafter

Väl fungerande team, teamutveckling, olika roller och funktioner i team

Kommunikation och konflikthantering

Strategier och förhållningssätt i mötet med andra. Att möta "besvärliga" kunder och medarbetare. Konfliktutveckling, konflikters upp- och nedtrappning.

Problemlösning

Att samspela i grupp och lösa problem
Metodik och strategi i problemlösning

Vision och framtid

Vi tar fram en gemensam handlingsplan som konkretiserar arbetsområden och aktiviteter i det fortsatta arbetet på hemmaplan.

Omfattning

2 dagar

Kursansvarig

Frank Lundberg