

## Handledare

Frank Lundberg  
Anna-Karin Alvekrans

## Kursen vänder sig till

All personal som har kundkontakter, såväl internt som externt.

## Allmänt

Förvaltning handlar om människor. Kvalitet i förvaltningen handlar i grunden om kundernas trivsel och trygghet. Den omtänksamma förvaltningen sätter människan i centrum.

Det räcker alltså inte bara med yrkesmässig kompetens. Medarbetarna måste också kunna hantera de mänskliga problem, som är en del av vardagen på en arbetsplats. Det handlar om att skapa insikt och förståelse för hur attityder och förhållningssätt påverkar arbetsklimatet, ge kunskap om olika människors behov och hur problem kan hanteras och förebyggas.

## Mål

Att påverka attityder och förhållningssätt  
Att öka kunskapen om olika grupper, behov, önskemål och beteende  
Att minska förvaltningskostnaderna

## Innehåll

Våra starka och svaga sidor i kundkontakterna

Första intrycket

Kroppsspråket

## Service i dagens förvaltning

Likheter/olikheter hos människor, vad förenar/skiljer oss åt

Hur ser kunderna på oss, företagets kontaktyta

Attityder, värderingar, fördomar

Säljande beteende

Kundvård

Kommunikation med arbetskamrater och kunder

Frågeteknik

Intern service, hur fungerar vi tillsammans

Tyngdpunkten i utbildningen ligger på färdighetsträning i olika situationer där teori och praktik varvas på ett för deltagarna attraktivt sätt.

I samband med analyser och diskussioner diskuterar vi frågor kring ledarskap, kommunikation och mänskliga relationer på arbetsplatsen, personlighet etc.

## Omfattning

2 dagar

Kursen kan med fördel genomföras internt i företaget

## Kursansvarig

Frank Lundberg