

ATT BEMÖTA BESVÄRLIGA KUNDER

Handledare

Frank Lundberg
Bo Nilsson

Kursen vänder sig till

Alla som har kundkontakter, såväl vid personliga möten som telefonkontakter och e-mail.

Allmänt

”Svåra samtal och samtalssituationer” handlar om att använda sig själv som verktyg i mötet med andra människor. Därför kommer en del i utbildningen att handla om självkänedom.

Ett professionellt förhållningssätt är att jag är varse vilka egna tankar och känslor som kan uppträda i mötet med olika personer och med vilka personliga föreställningar och föresatser jag går in i samtalet.

Ska mötet bli ett möte måste jag vara klar över mina egna ambitioner, min dagsform och dessutom ha ett genuint intresse och nyfikenhet av hur personen jag samtalar med tolkar sin verklighet och sin upplevda situation.

Mål

Att stärka deltagarna i att hantera svåra situationer och samtal med kunder, arbetskamrater och andra intressenter som man möter i sitt dagliga arbete.

Innehåll

Att skapa förutsättningar för ett möte med en annan människa

Att skapa en situation som medverkar till dialog och ett bra samtalsklimat
Att vara medveten och överens om ramarna för samtalet

Att möta människor i obalans

Olika reaktionsmönster hos olika individer

Värderingar, attityder och känslor som styr samtalet

Exempel på problematiska situationer och ”besvärliga människor”

Att bli känslomässigt provocerad

Press, stress och prestation
Lära känna egna reaktionsmönster och konfliktbeteenden
Konflikters upptrappning och nedtrappning

Om kommunikation

Nyckeln till samarbete i mötet mellan människor. Olika kommunikationsmodeller presenteras

Temperaturmätning – hur är dagsformen?

Vad ger och vad tar kraft i arbetet?
Kan arbetet bli en utmaning?

Det kollegiala stödet

Vill jag och kan jag få stöd?
Från vem, vilka?
Kollegor, ledning, organisationen?

Omfattning

2 dagar

Kursen kan med fördel genomföras internt i företaget

Kursansvarig

Frank Lundberg