

Från ord till handling!

Små saker som gör stor skillnad!

Christer Isehag

Vi ska prata om...

- ☐ Positiv kommunikation!
- ☐ Behandla olika olika!
- ☐ Utmanande situationer!



Målet

Självinfosikt

Lära oss

Tips

Reflektera

Ha roligt

Förståelse

Bli smidigare

Undvika fällor

Uppgradera oss

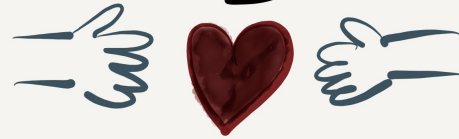


Förväntningar

- ☐ Aha
- ☐ Hantera kniviga situationer
- ☐ Lära mer om bemötande
- ☐ Hantera mina energitjuvar
- ☐ Avsluta en diskussion som fastnat på tomgång
- ☐ Formulera sig neutralt då det behövs



INTRYCK



AVTRYCK

Ansiktsuttryck
Röst tonfall
Kroppsspråk
Gester
Hållning
Jargong
Utseende
Lukt
Kläder
Dialekt
Renr
Etnicitet
Ålder
Kön
Färdigheter

Vi skapar intryck...



...och lämnar avtryck!

You never get a second chance
to get a first impression!

Intryck!



Avtryck!

Tro inte på allt du tänker!



För du vet inte vad du inte vet...

Bedöma
Döma
Fördöma





SERVICE



Avdelningen



Akuten

VGL i T

Handelsbanken

Tandsköterskan

JAG

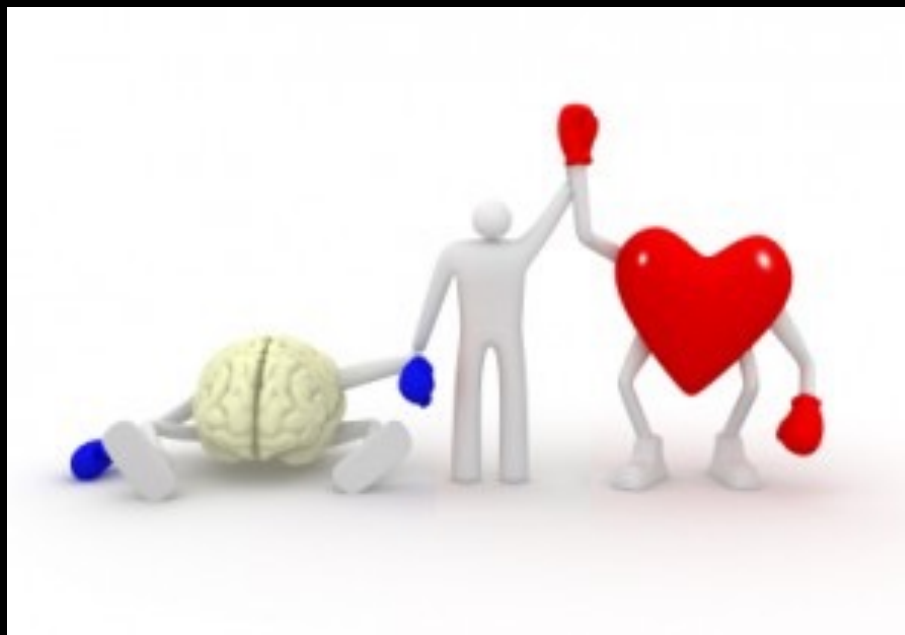
ÄR

SKILLNADEN!

4 Ett bra bemötande kan
rädda dålig kunskap...



Ett bra bemötande kan rädda dålig kunskap
men ...
bra kunskap kan inte ersätta ett dåligt bemötande!



Jag är skillnaden...



...för hur andra uppfattar oss!

Det finns en människa bakom kundmasken!



www.isehag.se

Vad är det din kund INTE får
av dig en dålig dag jämfört
med en bra dag?

Hur tror du att dina kollegor
märker din dåliga dag och
hur påverkar det dem?



Mördarfraser...

- ☐ Nej, så sa jag inte...
- ☐ Nu lyssnar du inte...
- ☐ Vad var det jag sa...
- ☐ Det borde du förstått...
- ☐ Inte mitt fel i alla fall...
- ☐ Hur svårt kan det vara...
- ☐ Lilla gumman/gubben...
- ☐ Snälla du...
- ☐ ...faktiskt!
- ☐ Men, det borde du sagt tidigare...
- ☐ Då får vi se hur länge det fungerar den här gången...

- ☐ Typ, ofta, jaha, och
- ☐ Är du sur?
- ☐ Fattar väl vilken idiot som helst
- ☐ Inte mitt bord
- ☐ Jag hör vad du säger
- ☐ Om du lyssnar på vad jag säger...
- ☐ Som jag tidigare sa...
- ☐ Christer, nu måste vi...
- ☐ Om du gör ditt jobb istället för att ...
- ☐ Innan jag ringer tidningen...
- ☐ Har du varit på kurs, eller?



Alltid
Aldrig
Jämt
Varenda gång

