

Bemötandeproffs : konsten att möta andra med lyhördhet - utan att offra dig själv Liv Larsson



Ladda ner PDF

Vill du bli ett BEMÖTANDEPROFFS? Idag har vi förväntningar på ett schyst bemötande oavsett om vi går till tandläkaren, vårdcentralen, matbutiken eller om vi kontakter vår IT-support. Är vi inte nöjda med hur vi blir bemötta kanske vi byter "leverantör". Förmågan att bemöta människor på ett mänskligt och samtidigt professionellt sätt är därför vår tids största konkurrensfördel. Man har räknat ut att det kostar omkring sex gånger så mycket att rekrytera en ny kund som att behålla en gammal. Om vi hittar sätt att bemöta kunder, gäster eller klienter utifrån vad de behöver kan vi skapa hållbara relationer som gör oss framgångsrika. För att kunna göra det behöver vi kunna hantera "missnöjda" eller "besvärliga" kunder och hjälpa dem att tillgodose sina behov. Det kan vara en stor utmaning där man har nytta av såväl empati, mod och tillit som villighet att vara ärlig. Att anta den utmaningen brukar ge utdelning i form av resultat, stolthet över det man gör och arbetsglädje. Vi människor är skapta för kontakt och mår bra av att bidra till andra. Några smakprov på innehållet: Hur du förbereder dig inför att träffa "besvärliga" människor. Hur du förbereder dig inför utmanande telefonsamtal. När, om och hur du kan använda E-post, telefonkontakt eller fysiska möten för att maximera oddsen att alla behov blir tillgodosedda. Hur du kan "se människan" bakom etiketter, titlar och utseende. Hur du hanterar hot och andra utmanande situationer. Hur du arbetar förebyggande för att skapa kontakt och tillit. Den här boken ger både verktyg, inspiration och tydliga råd.

Ladda ner gratis Bemötandeproffs : konsten att möta andra med lyhördhet - utan att offra dig själv gratis bok PDF Kindle

Forfatter: Liv Larsson

Antall sider: 172

ISBN: 9789187489150

Format: PDF

Filstorrelse: 16.41 Mb

Ladda ner på 15 sekunder