

## Eva Gyllensvaan

- › Är fil.kand. i beteendevetenskap och har också en magisterexamen i interkulturell kommunikation.
- › Har 20 års erfarenhet av kundrelationer i internationell miljö.
- › Byggt upp och ansvarat för produktområdet *Human Relations Training Services* på SAS Flight Academy.
- › Är professionell utbildare och föreläsare sedan 1998.



I en värld där både konsumtionen och konkurrensen ökar är förmågan att bemöta verksamhetens ”kunder” på ett professionellt sätt ett av framtidens viktigaste strategiska verktyg. De man bemöter kan kallas patienter, brukare, elever, låntagare, användare, gäster eller något annat. Ibland upptäcker man att det är kollegorna som kan kallas ”kunder”, det är dem man ska bemöta och ge den goda servicen.

Vad man kallar de man bemöter har mindre betydelse, de viktiga är att förstå vilka önskemål de har och vilka krav de kan tänkas ställa på verksamheten. Idag och i framtiden. Det gäller att rusta sig för framtidens utmaningar redan nu! Det gör man genom att ha rätt attityd och en uppriktig vilja att ge ett gott bemötande.

Det goda bemötandet handlar om att vara hygglig, lyssna, vara kompetent och att våga visa glädje i mötet med verksamhetens ”kunder”. Det kan låta lätt men de fyra nyckelbegreppen är en större utmaning än vad man tror. Att vara ”bemötare” eller ”servicegivare” är ett av de tuffaste jobben i vårt samhälle, det kräver kunskaper, vilja och entusiasm. Man måste vara pedagog, skådespelare, förhandlare, säljare och organisationens ambassadör på en och samma gång!

I rollen som bemötare och servicegivare ingår också att kunna hantera missnöjda och besvärliga ”kunder” och se till att de förutom att bli nöjda också blir verksamhetens beundrare! Detta är en uppgift som kräver kraft, kunskaper och tålamod. Det är också en utmaning som ger stor belöning när man lyckas, både i form av resultat och arbetsglädje!

När Eva Gyllensvaan talar om professionellt bemötande får åhöraren värdefulla insikter, både om professionellt bemötande i allmänhet och om sin egen potential. Hon vänder sig speciellt till personal inom offentlig sektor och har utbildat bl.a. sjukvårdspersonal, bibliotekarier, receptionister, it-specialister, tandvårdspersonal och handläggare till professionella bemötare. Genom sitt arbete på SAS och SAS Flight Academy, där hon byggde upp och ansvarade för produktområdet Human Relations Training Services, har Eva 20 års erfarenhet av kundrelationer. Bland tidigare kunder finns bl.a. Karolinska Sjukhuset, Kristiansunds Kommune, Försäkringskassan, Rikspolisstyrelsen, Sjöfartsverket, Folk tandvården, Migrationsverket, Botkyrka Kommun, Kungliga Biblioteket och Lunds Lasarett.

Evas föredrag och kurser är faktabaserade och presenteras på ett pedagogiskt och lättsamt sätt. Alla görs delaktiga. Åhörarna får med sig en rejäl dos nya praktiska kunskaper att använda i sitt arbete varje dag. Faktablandas med anekdoter, egna erfarenheter, kreativa övningar, glada skratt och aha-upplevelser, allt i ett medryckande tempo där ingen kan sitta oberörd!