

# Bedre kundebehandling – større arbeidsglede!

Bergen  
24 oktober 2013



Eva Gyllensvaan

Edumera Utbildning AB

[www.edumera.se](http://www.edumera.se)



20

16

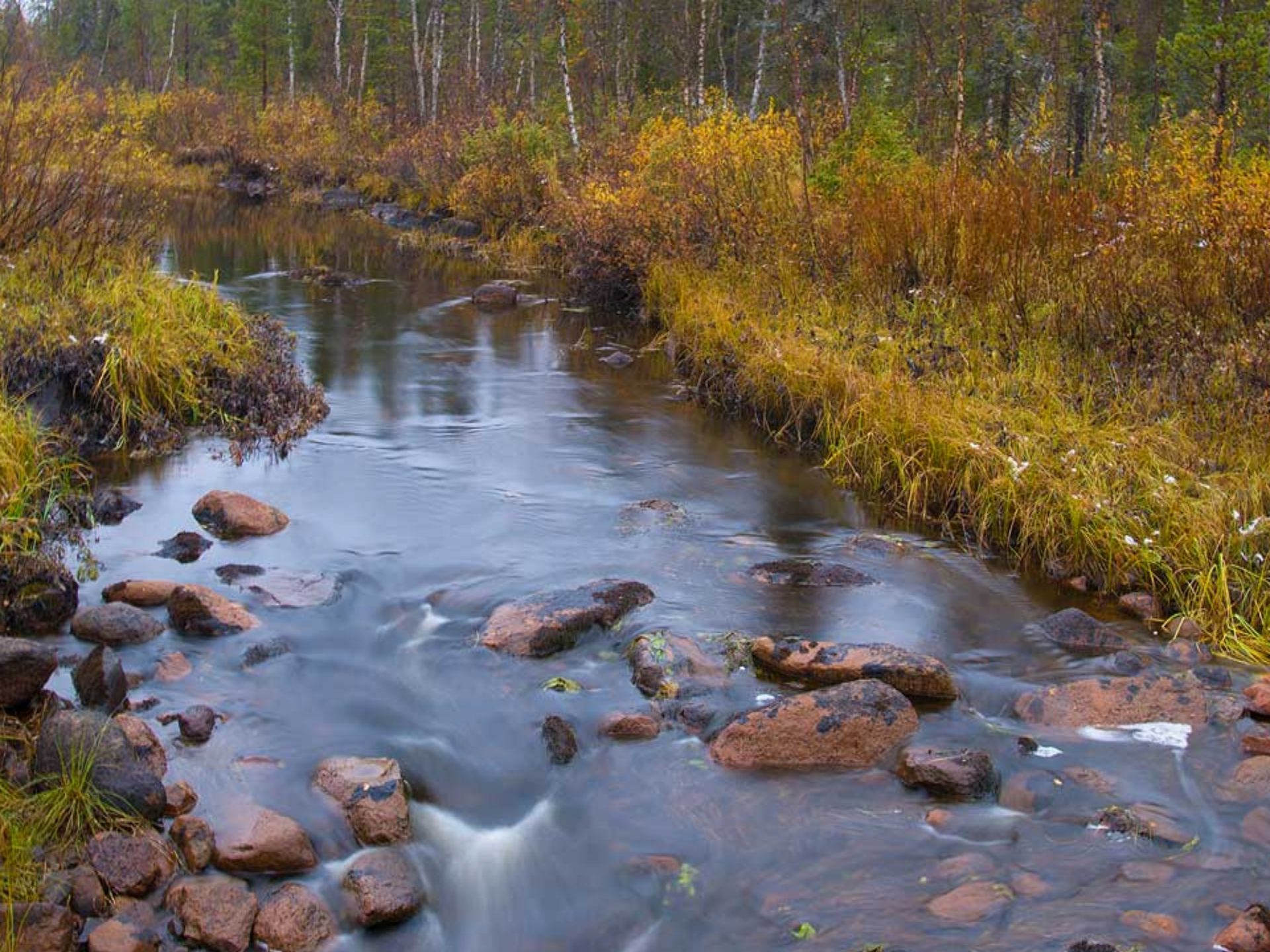
2

3

9

P

Bemötande  
Teambuilding  
Kulturkommunikation



A            EF        HI        KLMN

---

BCD        G        J

Hur fortsätter serien?

A

EF

HI

KLMN

T

---

BCD

G

J

OPQRS

U





Vad är en kund, patient, klient, medlem, besökare,  
kollega, brukare, elev, användare, gäst,  
samhällsmedborgare ...?

Jo, någon som har en förväntan!

# Service?



# Det goda bemötandet/imötegångelse...



Hygglig/Snill  
Lyssna  
Kompetens  
Glädje

# Hur står det till hos er?

Hygglig/Snill  
Lyssna  
Kompetens  
Glädje



# Nyheter!

Tidsrespekt

Tillgänglighet  
fysisk  
mental

Utifrånperspektiv



# Nyheter!

Tidsrespekt

Tillgänglighet  
fysisk  
mental

”Utifrånperspektiv”

Hur ser det ut hos er?







# Attityder



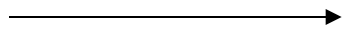
Hjälper oss att fatta beslut  
Ger oss belöningar/bestraffningar  
Ger grupptillhörighet



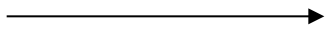
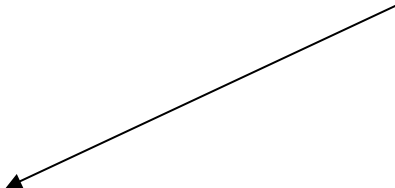
Attityd



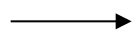
Känsla  
Kunskap  
Beteende



Bemötande



Beslut



RELATION?





