

Framgångsrikt bemötande:

KONSTEN ATT FÅ MÄNNISKOR OMKRING DIG ATT TRIVAS

Tack för att jag fick träffa dig! Här följer en kort sammanfattning av föreläsningen.
Verktygen är *markerade med rött*

FÖRELÄSARE

Mats Danielsson

www.matsdanielsson.se Tfn. 08 23 19 10



✓ **Robert Gustavsson och vår Drottning** – den ena var tränad i bemötande, den andra försökte så gott han kunde. Då blev det artig.

✓ **Utsiktstorn** – Dalai Lama sa att tror du dig vara för betydelselös för att göra skillnad? Sov med en mygga!

✓ **Tänka** – två sätt att tänka. Gå från tanke ett till tanke två innan du bedömer den människa du möter.

✓ **RUS** – artighet och bemötande är ett RUS. Vilket står för respektera, uppskatta och se

✓ **Respekt** – är kommunikation. Synkronisera dig och möt den andra i hans känslolandskap. Våga medge dina brister och säg mer "Ja".

✓ **Uppskatta** – kan vara ett leende, men lika gärna beröm och feedback. Om du blir ignorerad riskerar 40% att bli oengagerade, om fokus på svagheter blir det 22%, men berömmer vi är risken bara 1%.

✓ **Se** – lyssna aktivt, gå till tanke två. Ta ansvar, ju mer du tar hand om ett misstag, desto mer omtyckt blir du.

✓ **Två minuter – verktyg ett.** Säga något snällt fyra gånger per dag. Gärna två av dem på jobbet.

✓ **Diamanten – verktyg två.** Vänd din diamant mot den du talar med. Glöm inte att telefonen bryter magin.

✓ **Intern etikett på arbetet** – känner du energitjuven "Ove"? Eller gör du det inte? Då kan det vara du!

FORTS. PÅ NÄSTA SIDA >

- ✓ **Energitjuvar** - kostar pengar. En energitjuv kommer få två personer av 20 att sluta inom ett år. En (1) nyrekrytering kostar en hel årslön.
- ✓ **Detta är energitjuven** – tar ut sin vrede på andra, lägger skulden på dig och ger kommentarer för att förminska.
- ✓ **Energitjuven gör dig** – osäker, tappar energin, du blir verbalt attackerad, du vill lämna och gå.
- ✓ **Du möter energitjuven** - utan ”två minuter”, inse att det inte är ditt fel, stå på dig!
- ✓ **Om du är energitjuven** – be om återkoppling. Prata med kollegorna och din chef.
- ✓ **Omvändelsestrategi – verktyg tre.** Inlevelse (*”bra att du”*) – bekräfta (*”om jag vore du..”*) – förklara processen, gör en överenskommelse samt säkerställ och tacka.
- ✓ **Hjärnan** – verktyg fyra - Förnuft möts med förnuft, känslor (*t.ex. oro, rädsla, sorg, vrede*) möts med förståelse. Längst ned kommer överlevnad, här får du vara tydlig med vad som ska ske.
- ✓ **Spegelneuron** – vi upplever obehag när någon skadar sig, gäspar när andra gäspar och även skratt smittar. Använd detta.
- ✓ **Tre tips för glädje** – ta ut glädjen i förskott, du blev bara glad i onödan! Var proaktiv, le mot andra men glöm inte en vänlig gest när kollegan har en tung dag.
- ✓ **POF – verktyg fem. Positiv omformulering. Gör om ditt klagomål till ett önskemål.**
- ✓ **Samma karta** – men för att klara det behöver vi sam- ordna bemötandet. Annars går vi alla vår egen väg utifrån vår egen uppfattning.
- ✓ **Framgångsrikt bemötande** – är små detaljer som förbättrar och förändrar, eller konsten att få människor omkring dig att trivas.

Tack!

Mats Danielsson

info@matsdanielsson.se

Har du en fråga kan du även anonymt ställa den på:

www.matsdanielsson.se

Ditt namn, arbetsplats eller annat publiceras aldrig.

Välkommen att höra av dig!



OM MATS DANIELSSON

Mats Danielsson, är sedan 10 år en av Sveriges mest anlitade experter på framgångsrikt bemötande och vett och etikett - och framför allt, hur det hänger ihop. Han är ofta omnämnd som auktoritet inom området och får frekvent uttala sig i TV, radio och tidningar. Mats är professionell föreläsare, distriktssköterska och hans föreläsningar är uppskattade och har bokats av hundratals kunder.

FÅ FLER TIPS OCH RÅD

Besök mats webbsida www.vett-och-etikett.com och läs mer. Du kan även ställa din egen fråga om bemötande samt vett och etikett.

Följ gärna Mats på Facebook eller Twitter ”Etikettdoktorn”