

*För dig som vill förvandla motståndare till medspelare*



- Samtalsteknik för det goda samtalet
- Förstå din egen påverkan och andras reaktioner
- Förutse och hantera konfliktsituationer

Kunden har inte alltid rätt. Och framför allt – det är inte alltid kunden kan få rätt. Villkoren ni kom överens om gäller, lagstiftningen säger det den säger; kunden har rätt till sin upplevelse av situationen, men har inte alltid rätt.

Hur ska jag kunna föra ett sådant samtal utan att tonläget höjs? Med rätt kunskap och träning kan du lära dig att förutse och hantera situationerna på ett positivt sätt.

Företagsuniversitetets kurs "Det goda samtalet - i besvärliga situationer" ger dig praktiska kunskaper, metoder och verktyg som hjälper dig att hantera jobbiga situationer och kommunicera på ett framgångsrikt sätt.

Du får träna en samtalsteknik som gör att du kan vända jobbiga samtal till positiva samtal. Du lär dig också förebygga, hantera och lösa konflikter och lär dig förstå din egen roll och påverkan, dina egna och andras reaktioner.

Välkommen till en tvådagarskurs som ger dig praktiska verktyg och träning för bättre samarbete och relationer och en mer positiv kommunikation!

**Nästa kursstart är den 3 oktober 2019 i Stockholm.** Du kan boka dig på vår hemsida [www.foretagsuniversitetet.se](http://www.foretagsuniversitetet.se) eller ringa 08-600 62 00.

**Boka direkt:**  
[foretagsuniversitetet.se/2004](http://foretagsuniversitetet.se/2004)

# Det goda samtalet - i besvärliga situationer

## PROGRAM

### Dag 1

#### → Attityder och värderingar

- villkor för det goda samtalet
- mötet med människor, värdet av respekt
- hur påverkar våra attityder och värderingar vår kommunikation?
- vilka värderingar gäller för organisationen/din yrkesroll?
- skillj på de personliga värderingarna och yrkesrollens
- om otillfredsställda behov och aggressivitet

#### → Från klagomål till önskemål

- värdet av att se klagomålet som en gåva - möjlighet till förbättringar
- konsten att vända missnöje till imponerade kunder
- om du inte vet varför, spelar det ingen roll hur

#### → Att hantera de svåra samtalen

- vad är det som gör att en situation uppfattas som besvärlig - vad ligger bakom?
- hantera konflikter och vända angrepp till samförstånd
- ditt eget beteende påverkar andra - välj rätt beteende!

### Dag 2

#### → Samtalsteknik

- personer uppfattar och tolkar information på olika sätt - så når du fram till dem
- att lyssna aktivt. Att lyssna till undertexten. Det som sägs och det som menas är inte alltid samma sak
- använd kraften i invändningarna för en positivare kommunikation
- hur vänder jag ett negativt budskap?
- som/om man frågar får man svar - fråga rätt och motivera till samtal
- att undvika att gå i "klinch" och fastna i argumentation

#### → Effektiv kommunikation i svåra situationer

- människor är olika och därför besvärliga på olika sätt
- använd rätt sorts kommunikation i mötet
- hur kommunicerar jag med olika människor - olika kommunikationsprofiler
- lär dig känna igen de olika besvärliga beteendena och hur du bemöter dem
- ditt eget beteende påverkar andra - så väljer du rätt beteende
- hur gör du så att det "klickar" med den du vill, när du vill?

## FAKTA

### Deltagare

Alla som i arbetet möter och kommunicerar med människor, t.ex. du som jobbar med service och kundtjänst, i reception och kundmottagning, som chef, projektledare eller assistent.

### Mål

Målet är att ge kunskaper, metoder och verktyg som behövs för att

- hantera jobbiga situationer och "besvärliga" människor på ett konstruktivt och positivt sätt
- vända det negativa samtalet till ett positivt samtal
- lära sig känna igen olika typer av besvärliga beteenden och kunna bemöta dem
- hantera din egen frustration och irritation och ta kommandot över samtalet
- kunna se klagomålet som en gåva
- förstå din egen roll och påverka samt dina egna och andras reaktioner

### Metod

Kursen ger praktiska kunskaper, metoder och verktyg och kombinerar teori med många praktiska samtalsövningar, diskussion och reflektion.

### Kursledare

Lars Larsson

### Bokning och rådgivning

För bokning ring 08-600 62 00 eller skicka e-post till bokning@foretagsuniversitetet.se. För information och kursrådgivning ring 08-600 62 00 eller skicka e-post till kurs@foretagsuniversitetet.se.

## DATUM

3-4 oktober 2019

## Ort

Stockholm

## Kursavgift

14 000

**Stockholm:** Kursen äger rum på Företagsuniversitetet i Globen-City i Stockholm. Hotellrum kan bokas till specialpris, uppge att du deltar i kurs hos oss eller ange kundnummer CH2005318. Boka på Quality Hotel Globe, tre minuters promenad från kurslokalerna: 08-686 63 20 eller per mail [q.globe@choice.se](mailto:q.globe@choice.se)

**Tider,** 10.00-17.00 första dagen och 09.00-16.00 andra dagen.

I kursavgiften ingår kursdokumentation, luncher samt för- och eftermiddagskaffe. Moms tillkommer.

