

ATT BEMÖTA BESVÄRLIGA PERSONER



Så bemöter du hotfulla, arroganta, arga m fl typer av besvärliga människor

FÅ KONTROLL ÖVER JOBBIGA SITUATIONER

Kursen går på djupet med orsakerna bakom besvärligt mänskligt beteende och lär dig förstå din egen reaktion i en jobbig situation. Du lär dig ett lösningsfokuserat och praktiskt arbetsätt, som kommer att ge dig kontroll över besvärliga situationer och skapa samförstånd.

UR INNEHÅLLET:

- Olika besvärliga människor - egenskaper och karaktärsdrag
- Se och förstå orsakerna
- Varför uppfattar jag en person som besvärlig?
- Kroppens reaktion i pressade situationer
- Bemöt varje typ av besvärlig människa - så gör du!
- Konsten att dra nytta av en besvärlig person



TAR MED MIG SÅ MYCKET

Kursen var magisk och Christer Isehag var suverän. Kommer ta med mig så mycket av kursen, givande, kreativ och informativ dag.

Josefine Bergman, receptionist/växeltelefonist/administratör, Fora



=VAD KURSEN LÄR DIG

Kursens mål är att ge dig redskap för att kunna hantera varje typ av besvärlig kund, kollega, klient osv på ett professionellt sätt. Du får verktyg för att känna igen olika typer av besvärliga personer, se deras svagheter och förstå de bakomliggande orsakerna.

Du får tillgång till tekniker som ger dig hela bilden i en jobbig situation och som hjälper dig att skilja på verkliga och upplevda händelser. Dessutom får du tips om hur du kan undvika att den där negativa känslan efter ett besvärligt möte stannar kvar under resten av dagen.

Kursen består av fyra avsnitt, som vart och ett avslutas med en enkel praktisk övning, där du får möjlighet att ta upp dina egna erfarenheter av besvärliga människor.

MÅLGRUPP

Kursen vänder sig till dig som vill lära dig att hantera människor som är arga, besvikna, besvärliga, aggressiva osv. Du vill få verktyg för att kunna hantera din egen stress som uppstår i mötet med en besvärlig person och öva upp förmågan att vända något negativt till något positivt.

Du kan t ex arbeta inom kundtjänst, reception eller support. Du kan arbeta med olika typer av service, exempelvis fastighetsservice, transportservice eller i butik.



BRA KURSUPPLÄGG

Bra kursupplägg, bra med föreläsarens inspiration, exempel och tydliga budskap!

Pia Karlsson, skadereglerare, Ålands Ömsesidiga Försäkringsbolag



KURSLEDARE

Christer Isehag, Isehag Inspiration

Christer är föreläsare, utbildare och coach inom service, bemötande och försäljning

Sedan 1998 har han utbildat, föreläst och inspirerat tusentals människor och hans mål är att hjälpa dig att skapa bättre möten, oavsett om det gäller att möta en kund, en leverantör eller en medarbetare.

Christer är mycket omtyckt som föreläsare och som deltagare märker du tydligt hans engagemang för att du ska hitta just den förändring som behövs för att åstadkomma ett kundbemötande i världsklass.

PROGRAM - BESVÄRLIGA PERSONER

09.00 REGISTRERING MED KAFFE OCH SMÖRGÅS

09.15 OLIKA TYPER AV BESVÄRLIGA PERSONER

- Gemensamma karaktärsdrag som utmärker besvärliga människor, t ex:
 - Den hotfulle som vill skrämma dig
 - Sabotören som letar efter och skapar fel
 - Den arrogante som behandlar dig nedlåtande
 - Lögnaren som går in för att luras
 - Den aggressive som skriker och domderar
 - Offret som vill få medlidande
- Lär känna de olika typernas egenskaper
- Se svagheterna – förstå orsakerna

Övningsuppgift: identifiera olika typer av besvärliga människor du stöter på, på din arbetsplats.

VARFÖR UPPFATTAR JAG ANDRA SOM BESVÄRLIGA?

- Den andre bryter mot allmänna sociala regler
- Dina egna erfarenheter och förväntningar
- Arbetsplatsens normer för vad som är en "normal" person
- Din identifiering med företaget – kritik känns personlig
- Om att gå i försvarsställning
- Kroppens reaktioner i en pressad situation

Övningsuppgift: vilken typ av person uppfattar du som allra besvärligast?

HÅLLTIDER

- 09.00 Registrering med kaffe och smörgås
- 09.15 Kursen inleds
- 12.00 Lunch
- 14.30 Eftermiddagskaffe
- 16.00 Kursen är avslutad

BEMÖT VARJE TYP AV BESVÄRLIG PERSON – SÅ HÄR GÖR DU!

- Att lyssna hela vägen till punkt
- Följdfrågorna som ger dig totalbilden
- Verkliga händelser och fakta
- Kundens upplevelse av händelserna
- Att välja rätt bemötande till rätt person
- Lär dig hantera invändningar
- Konflikt hantering – när besvärligheter övergår till stridigheter
- Att arbeta lösningsfokuserat och professionellt
- Bygg upp förtroendet igen
- Skapa samförstånd

Övningsuppgift: genomgång och lösning av en besvärlig situation.

KONSTEN ATT DRA NYTTA AV EN BESVÄRLIG PERSON

- Dagen är förstörd – eller?
- Lärdomar som föder framgång
- Att vända negativ stress till positiv utveckling
- Upp med självkänslan och ner med osäkerheten
- Erfarenhetsutbyte med andra i verksamheten

Övningsuppgift: hur vi kan omvandla våra erfarenheter till utveckling.

16.00 KURSEN ÄR AVSLUTAD

**Lär dig att bygga
upp förtroendet
igen och skapa
samförstånd**



BESVÄRLIGA PERSONER



TOPPENFÖRLÄSARE

Tycker Christer är en toppenföreläsare, engagerad, rolig och kunnig.

Eva Prats Vela, receptionist, Svenska Förpackningsinsamlingen

För datum, orter och bokning, vänligen se hemsidan: [Besvärliga personer](#)



HANTERA VARJE TYP AV BESVÄRLIG PERSON

Få redskap för att kunna hantera varje typ av besvärlig person, t ex den hotfulle, den arrogante, den aggressive och offret.

Lär dig att förstå varför vi så snabbt går i försvarsställning när vi blir pressade och lär dig vända negativ stress till positiv utveckling.

- Olika besvärliga personer - egenskaper och karaktärsdrag
- Se och förstå orsakerna
- Varför uppfattar jag andra som besvärliga?
- Kroppens reaktion i pressade situationer
- Bemöt varje typ av besvärlig person - så gör du!
- Konsten att dra nytta av en besvärlig människa

DELTAGARAVGIFT

6.980 kr per person exkl moms.

Lunch, fika och dokumentation ingår.

OLIKA SÄTT ATT BOKA

Boka på vår hemsida [hjartum.se](#)

Mejla till info@hjartum.se

Ring **08 - 660 21 60**

Scanna **QR-koden**:



UTBILDNINGSLOKAL

Utbildningen kommer att hållas centralt i Stockholm.

Lokal meddelas alla deltagare ca 2 veckor före start.

HOTELL

I kallelsen till utbildningen får du förslag till hotell i närheten av lokalen samt rabattkoder.

BOKNINGSVILLKOR

Bokningen är bindande.

Vid förhinder kan du överlåta platsen till en kollega.

Avbokning

Avbokning senast 2 veckor före kursstart: 0 % av avgiften debiteras.

Avbokning 2 - 0 veckor före kursstart: 100 % av avgiften debiteras.

För fullständiga bokningsvillkor, vänligen se vår hemsida.