

ATT BEMÖTA KLAGOMÅL

1. Lyssna på klagomålet.
2. Fråga om du inte förstår.
3. Berätta att du förstår.
4. Säg vad du tycker och håll med om den andre har rätt.
5. Kom på en bra lösning.

ATT BEMÖTA KLAGOMÅL

Namn: _____

Veckans utmaning:

När kan du pröva detta under nästa vecka? _____

Med vem kan du träna detta? _____

Lyssnade du på klagomålet? Ja Nej

Tyckte du att den andre hade rätt i det den sa? Ja Nej

Sa du på ett respektfullt sätt vad du tyckte? Ja Nej

Kom ni på en bra lösning på problemet? Ja Nej

Detta kan jag göra bättre:

Bedöm själv hur bra du använde färdigheten:

Utmärkt



Godkänt



Dåligt



Vet inte



Nr 32: Bemöta klagomål

1. Lyssna på klagomålet.
2. Fråga om du inte förstår.
3. Berätta att du förstår.
4. Säg vad du tycker och håll med om den andre har rätt.
5. Kom på en bra lösning.

Nr 32: Bemöta klagomål

1. Lyssna på klagomålet.
2. Fråga om du inte förstår.
3. Berätta att du förstår.
4. Säg vad du tycker och håll med om den andre har rätt.
5. Kom på en bra lösning.

Nr 32: Bemöta klagomål

1. Lyssna på klagomålet.
2. Fråga om du inte förstår.
3. Berätta att du förstår.
4. Säg vad du tycker och håll med om den andre har rätt.
5. Kom på en bra lösning.

Nr 32: Bemöta klagomål

1. Lyssna på klagomålet.
2. Fråga om du inte förstår.
3. Berätta att du förstår.
4. Säg vad du tycker och håll med om den andre har rätt.
5. Kom på en bra lösning.