

PROGRAM

1 Bygg relasjoner

Sett kunden/brukeren i sentrum
Tillitsmodellen som verktøy i krevende samspill

- På telefon
- Ansikt-til ansikt
- På mail

Skap gjennomslagskraft

2 Fasthold fokuset på kundens/brukerens behov

Om å endre dine holdninger når du i samspill:

- Føler deg utilstrekkelig
- Har lyst til å gi opp
- Føler deg nedvurdert og dominert

3 De 9 ulike personlighetstrekk og kommunikasjonsstrategier

Ta styringen og avled negativ kommunikasjon.
Hvilke deler av din personlighet styrer deg i krevende samspill?
Hvordan du bevisst kan forandre din egen personlighet – og unngå å ta ting personlig.
Hvordan håndtere andres følelser som sinne og nedlatenhet i vanskelige samtaler.

4 Maler for håndtering av vanskelige samtaler

Hva bør du gjøre når den andre tar styringen over samtalen og du ikke lenger mestrer situasjonen?
Om bruk av coaching basert samtaleteknikk når samtalen er lite effektiv.
Håndtér blokkeringer
Bruk effektive grensesettingsmodeller

- Profesjonell håndtering av aggressive kunder/brukere
- Profesjonell håndtering av nedlatende kunder/brukere
- Profesjonell håndtering av ufokuserte kunder/brukere

Om å stoppe uakseptabel atferd på en profesjonell og respektfull måte



HELLE KANARIS

Konsulent, foredragsholder, coach og forfatter av ledelsesboken "The Employee Traffic Light"

Helle har 33 års erfaring som konsulent, foredragsholder og coach. Hun har utdanning fra Universitetet i Oslo, BI Norwegian Business School og Den Norske Transaksjonsanalyse-foreningen. Hun er en av Norges fremste foredragsholdere innen praktisk anvendelse av coaching basert samtaleteknikk og transaksjonsanalyse, og er kjent for å holde særdeles engasjerende, nytenkende og praktiskorienterte foredrag.
