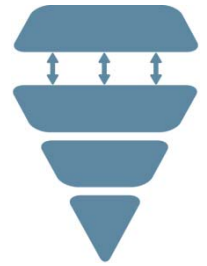


God Service – sådan!





Program

12.45 – 13.45

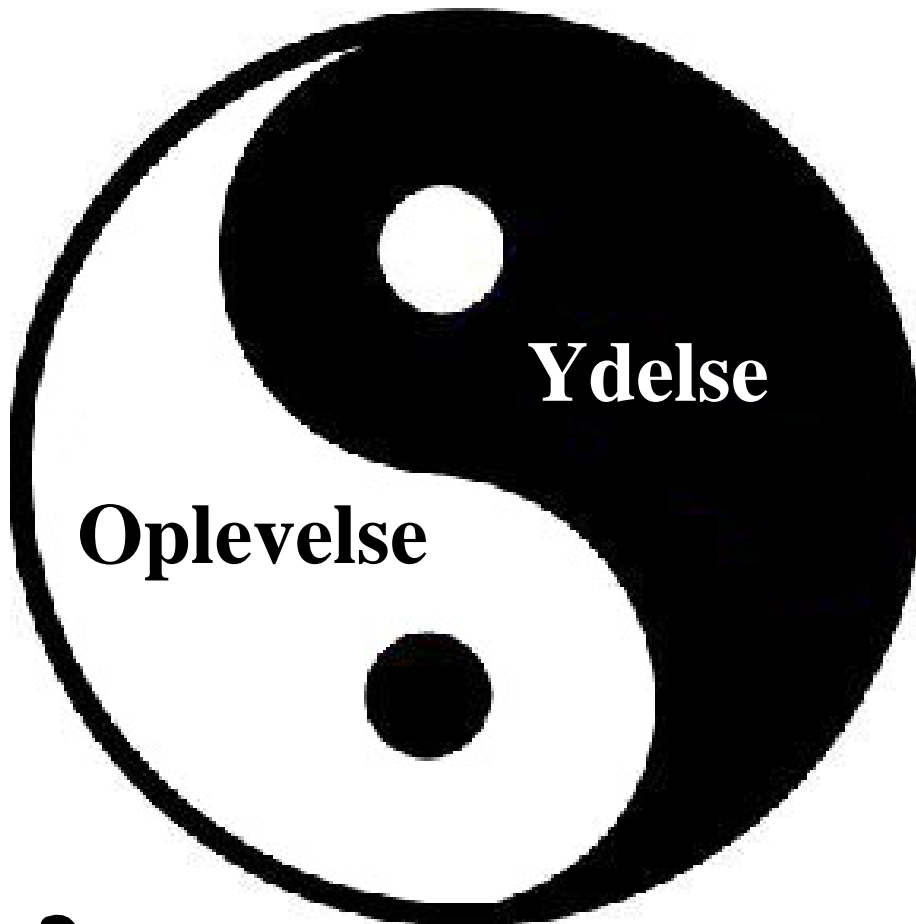
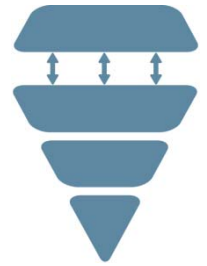
- Programgennemgang og præsentation
- Service – ydelsen og oplevelsen
- God kommunikation – sådan!
 - Fra smalltalk til konflikthåndtering

14.00 – 15.00

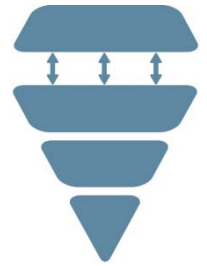
- Kend din låner
 - Ektroverte / Introverte
- Cases

Pauser og ændringer efter behov

Service



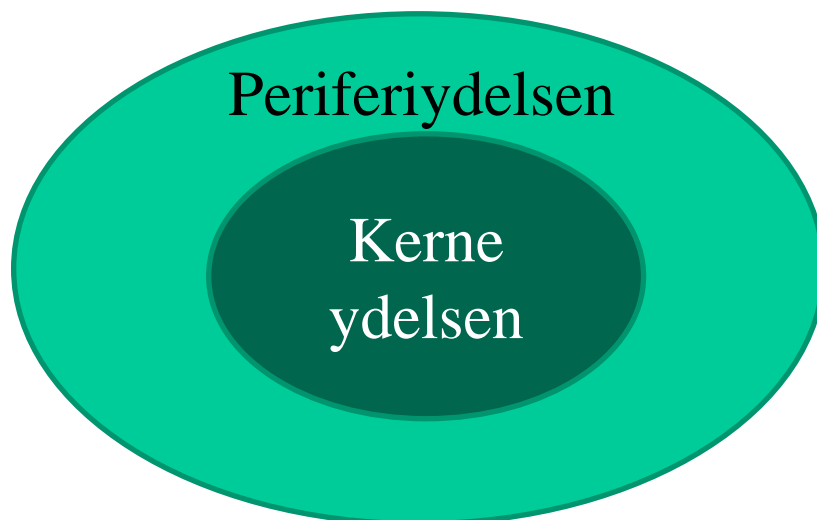
Værtsrollen

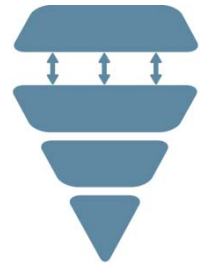


Byd velkommen

Afstem forventninger
- situationsanalyse

Sandhedens øjeblik
(låneren deltager i produktionen)

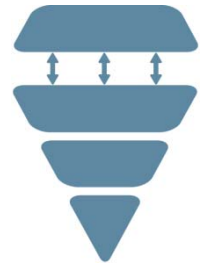




Service

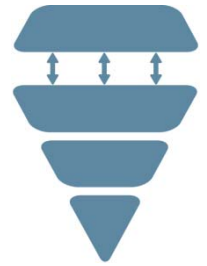
Oplevet og faktisk service



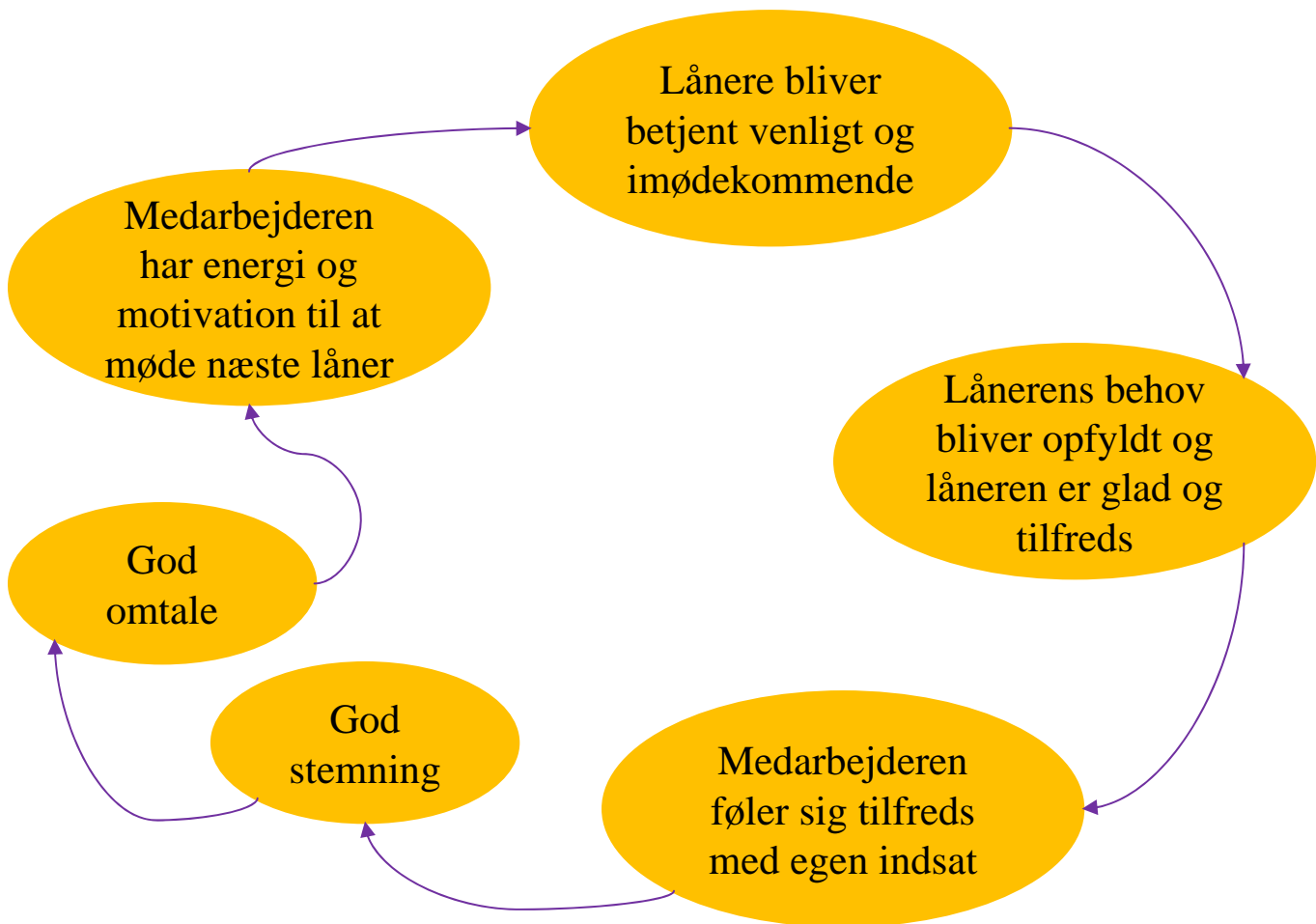


Ond service spiral

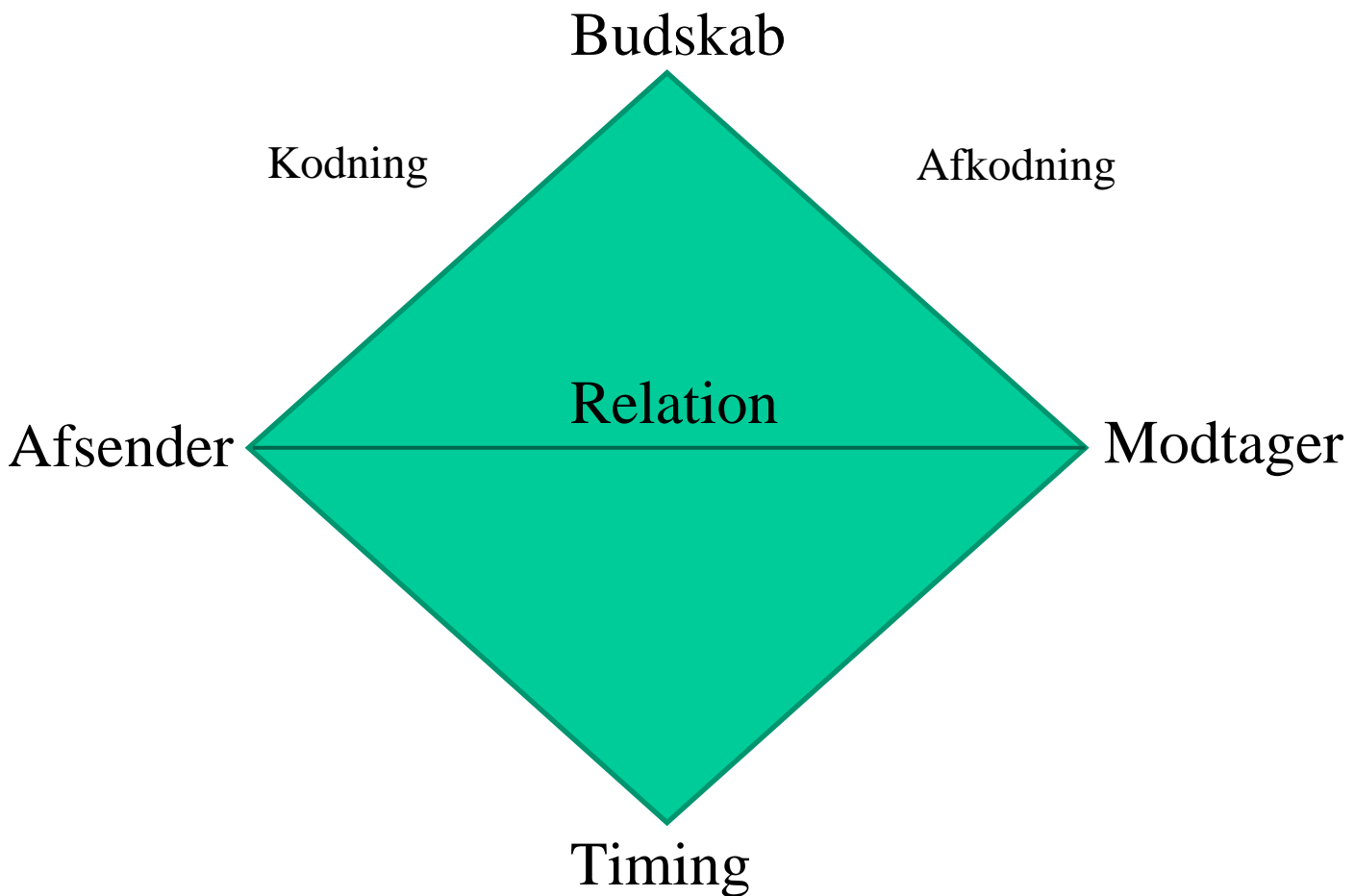
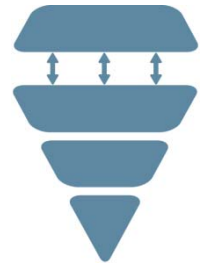


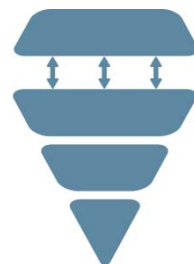


God service spiral



Kommunikations modellen





Kommunikation

I kommunikationen mellem mennesker er det vigtigt at skelne mellem adfærd og egenskaber.

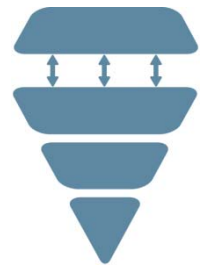
Være

Vise

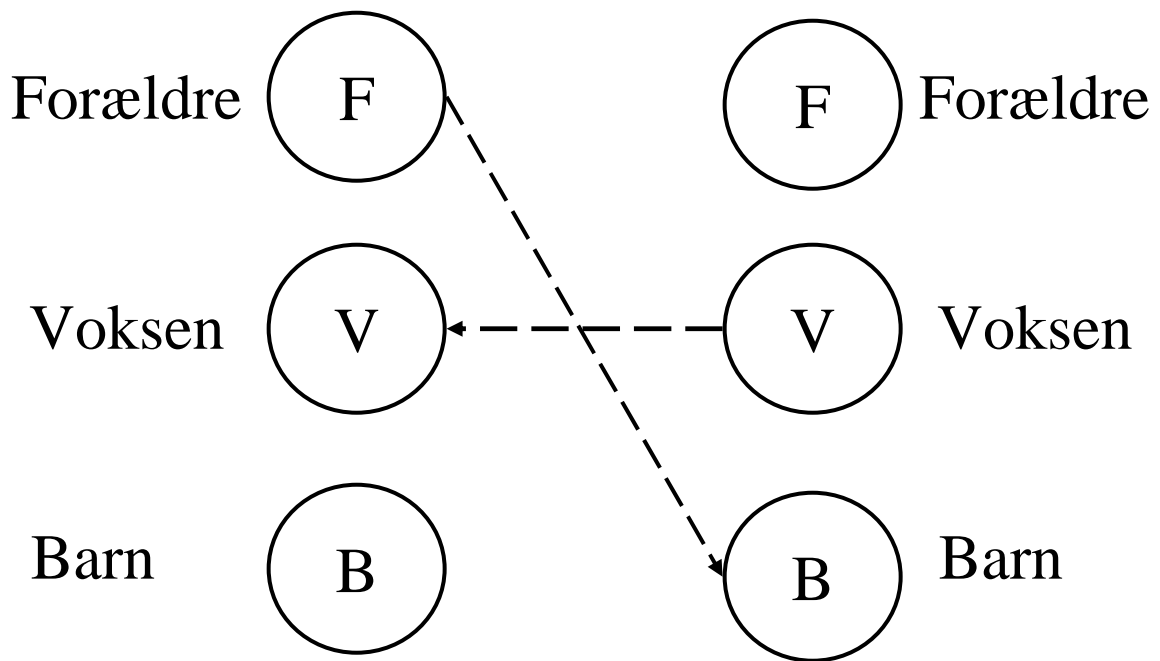
Du er
meget
aggressiv!!

Du udstråler en
del aggressivitet
når du bliver
afbrudt af
spørgsmål

9

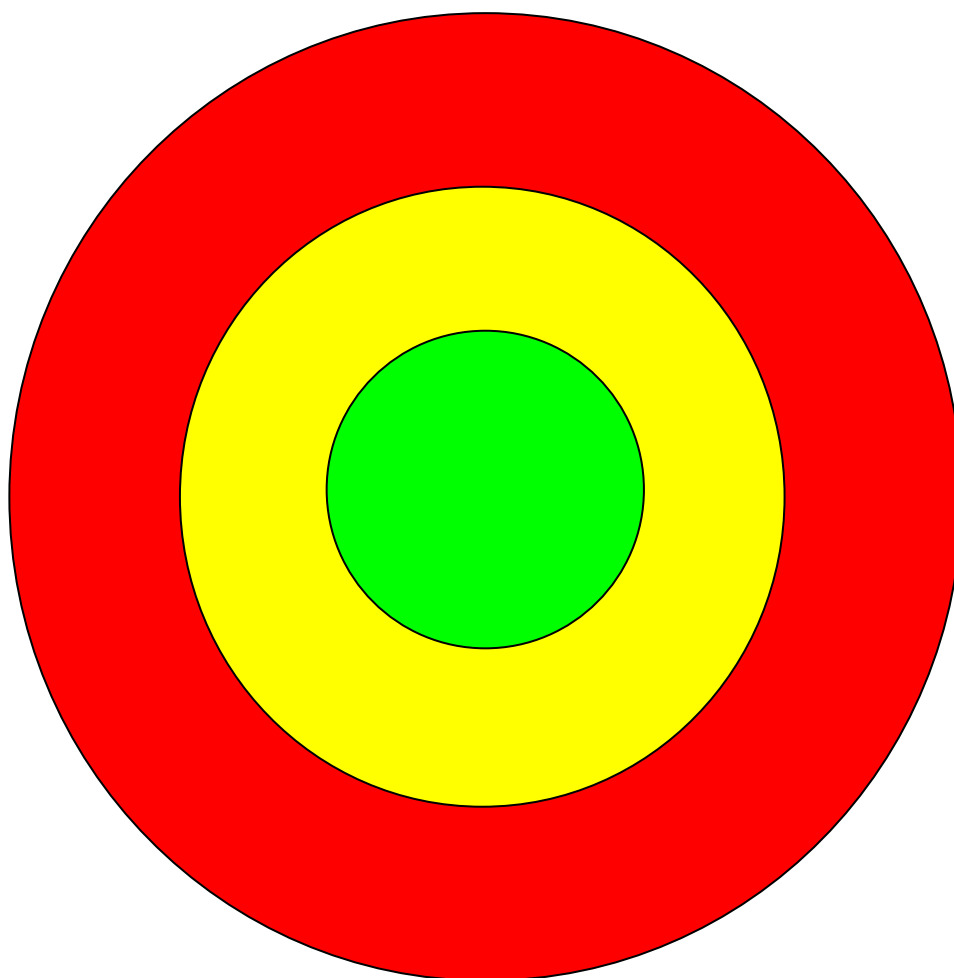


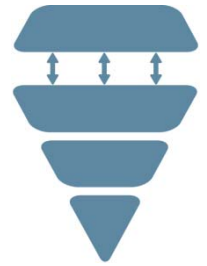
Transaktionsanalyse





Find din rolle





Forskellige typer af lånere

- Adfærd

Ekstrovert

(handle – tænke – handle)



Introvert

(tænke – handle – tænke)





Cases





Hvad fik du med hjem?

Hvordan vil du bruge det?

Hvad skal være dit første skridt?

Tak for denne gang!