

Kompetensutveckling i Medvetet bemötande

Bakgrund

Bemötande är abstrakt och många gånger en utmaning för oss då vi ska förklara varför vi lyckades eller misslyckades i olika möten. Medvetet bemötande ger oss konkreta förklaringar och verktyg i hur bemötandet kan göras tydligt och enkelt.

Mötesforum Futura har arbetat under 10 års tid och mött många företag i deras arbete med att skapa en hållbar utveckling och trovärdighet från värdegrund ut till kund, hos såväl medarbetare som ledning. Medvetet bemötande med inriktning ledarskap kompletterar tidigare utbildningar och erfarenheter och ökar förmågan att effektivt, engagerat och omsorgsfullt använda redan insamlad kunskap.

Ledare inom många olika branscher inspireras av och ser värdet i att belysa och öka kvalitén i sina verksamheter genom ett Medvetet Bemötande.

”Det finns inget annat i livet som gett mig så starka verktyg att hitta och leda mig själv som denna utbildning”
Företagsledare, byggbranschen.

”Vilken styrka det är att känna till och vara medveten om sitt uttryck”
Företagsledare, IT-branschen

Utbildning i Medvetet bemötande – en kvalitetssäkring.

En utbildning som väver samman produktkunskap och service med ett medvetet fokus på kunden vi har framför oss - en kvalitetssäkring av bemötandet. Medarbetaren blir medveten om vilka vanor hen har i sitt uttryck och får bemötandeverktyg som individualiserar mötet med kunden.



Innehåll

Utbildningen ger medarbetarna konkreta upplevelser av hur de påverkar och själv påverkas i ett möte. Vad är det som gör att vi reagerar i olika situationer och vår förmåga till effektivitet, produktivitet, kreativitet och närvaro minskar avsevärt? Hur vänder din medarbetare en utmanande situation till ett nytt perspektiv?

Vi tydliggör medarbetarnas kvalitéer och invanda mönster, det de gör enkelt och självklart, och vi går rakt in och tittar på utmaningar, öppet och ärligt. Vilka vanor har vi i vårt sätt att uttrycka oss? Genom en ökad självinsikt och självkännedom få redskap i hur vi kan förändra vanor och invanda automatiska mönster.

Vi ger konkreta upplevelser av utstrålning, det abstrakta och subtila i ditt uttryck. Första intrycket i ett möte är många gånger avgörande för ett fortsatt samarbete människor emellan, ofta består denna upplevelse och påverkar oss omedvetet långt efter det att mötet avslutats.

Vi tydliggör och konkretiserar hur vi kan påverka vårt uttryck så att vi förmedlar precis det vi önskar förmedla, även i de korta och ordlösa mötena. Genom strukturering och tydliggörande utav vårt subtila uttryck leder vi oss att bli uppfattade så som vi vill bli uppfattade.

När detta samspel i vårt uttryck skapas, och en medvetenhet i att använda hela vår bearbetning och perception finns, levereras ett uttryck i handlingskraft och smittande entusiasm.

Upplägg

1. Inspirationsföreläsning i det Medvetna Bemötandet för samtlig personal
Omfattning: 2 h
2. Ledarskapsutbildning i bemötande för Ledningsgrupp.
Omfattning: 5 - 11 dagar

Grundläggande Medvetet Bemötandeutbildning för medarbetare.
Omfattning: 3 - 5 dagar

Utbildningarna formas efter företagets värderingar.

Bemötandesituationerna i utbildningen hämtas från ledningens och medarbetarnas vardag.

Dagarna fördelas över en längre tidsperiod, från 1 år och uppåt, i syfte att de goda vanorna i bemötandet befästs.

3. Uppföljning i form av fördjupningsdagar i det Medvetna bemötandet, handledning och mentorskap.

Resultat och resultatmätning

Innan start kommer vi överens om vilka möjligheter som finns att mäta bemötandekompetensens effekt på kunder, medarbetare och dess ledarskap.

För övrigt kommer kompetensen att generera

- Fler möten med kunderna som leder till förtroende och hållbarhet.
- Ett ökat samspel i kundmötet.
- Fler medarbetare som ”vill” istället för ”måste”
- Ett Medvetet bemötande som stödjer företagets värderingar och mål.
Levande värderingar, atmosfär och mötesplats.