

Kommunikation, service och bemötande i tillsynen

Program: Dag 1

- 09.00 Incheckning, registrering, kaffe med smörgås
- 09.30 Kort inledning, presentation, syfte och upplägg.
*Pernilla Starck, Kursledare**
- Går myndighetsutövning och service att förena?**
Varför god kommunikation, service och bemötande är allt viktigare i tillsynsarbetet i en kommun. Vad det betyder i praktiken. Vad ger det för mervärde, nytta och resultat? Vad kan hända då en kommun inte bryr sig om att utveckla goda relationer?
Nils Alesund, Sveriges Kommuner och Landsting
- Kundhantering i skarp myndighetsutövning – en balansakt**
Myndighetsutövningens särskilda förutsättningar i mötet med kunder/verksamhetsutövare m.m. Vem är egentligen "kunden"? Hur mäter vi kundnöjdhet?
Mats Larsson, f.d. Förvaltningschef Bergslagens Bygg och Miljö (BMB)
- 11.20 Paus
- 11.30 **Bemöta och komma överens = kreativ problemlösning i praktiken**
Att behärska situationer och ha mod att lösa oväntade problem som måste hanteras i stunden. Eller att improvisera därför att det inte finns några enkla och givna svar på problemet. Det kan också handla om att vara intuitiv och kunna känna av läget innan man agerar eller att vara uppfinningsrik och hitta fungerande lösningar.
Pernilla Starck, kursledare
- 12.30 Lunch (12.30–13.30)
- 13.30 **Kommunikation och retorik – Beteendet avslöjar bemötandet.**
Hur kommer det sig att det går bra att prata med vissa personer, men att det känns pinsamt, olustigt, jobbigt eller svårt med andra? Hur hantera människor som av egen frustration för myndigheter agerar destruktivt t.o.m. verbalt hotande.
- 15.00 Kaffe
- 15.30 Grupparbete
- 17.00 Praktiska övningar. Diskussion
- Kväll: Gourmetbuffé med underhållning ca kl.19.00**

Program: Dag 2

- 07.00 Frukost (1 timme)
- 08.00 **Reflektion från dag 1**
Kvalitet vid bemötande - Hur ser kundens förväntningar ut? När en kund bedömer kvaliteten på bemötandet tar han/hon hänsyn till både vad han får, hur han får det och när han får det. Tips för bra kvalitet.
- 10.00 Kaffe
- 10.30 **Att svara, bemöta frågor och att ställa frågor som gör skillnad.**
Övning i kommunikation och lyssnande
Diskussion
- 12.00 Lunch (12.00–13.00)
- 13.00 **Att skapa goda relationer – påverka ditt eget och andras bemötande.**
Vilken bemötandestil har jag och hur vill jag bli sedd och hågkommen av andra?
Att genom sitt eget bemötande påverka andra
Praktiska verktyg och modeller, handledning för kommunikation och bemötande
- 14.30 Kaffe
- 14.45 **Feedback, intyg och utvärdering.**
Hur går vi vidare?
- 15.30 **Avslutning**

*) Kursledare: Pernilla Starck, pedagog. Certifierad utbildare i Ledarskap och Förhållningssätt. Utbildar och handleder ledare, beslutsfattare och personal i hela landet.

Arrangör: ALP Konferens och mässarrangör AB i samverkan med Sveriges Kommuner och Landsting

