

Kommunikation



Kommunikation

Att lyssna är mer än att höra. Vi talar om lyssnandets konst – för en konst är det! Att ta emot ett budskap – omedvetet utgår vi ifrån oss själva - vår egen tolkning utifrån vårt eget perspektiv utan närmare eftertanke.

Hur ska vi förstå vad den andra menar? Nödvändigheten av att ta emot och ge feedback. Kritik – hur känns det att ge och hur känns det att få? Ömsesidig förståelse – hur uppkommer det? Kroppsspråkets betydelse i kommunikationen.

Konflikthantering

Vi har en bild av hur ett lyckligt förhållande ska se ut – och försöker leva upp till den bilden. Men vi glömmer alltför ofta något väsentligt – vägen dit. Måste man bråka? Kan man inte förhandla sig fram? Andra betraktar konflikter som ett normaltillstånd i tillvaron som vi aldrig kommer ifrån. I klartext gäller saken: Vad vill jag ha? Vad vill du ge? Vad vill du ha? Vad vill jag ge?

Samtal i kris

Precis som vi gör med vår bil, service var 1000:e mil, behöver människan också ibland se över sin inre värld.

Förändringar i arbetslivet, stress, kriser av olika slag kan leda till att obalans uppstår. När dina inre krav inte stämmer överens med yttre krav. Hur ska du då återfå balans i livet?

Vi erbjuder samtal i svåra situationer.

Kundbemötande

Bästa sättet att bemöta kunder - vilket är det?

Att avsätta tid för reflektion av mitt eget och andras sätt att bemöta. När fungerar det bra och mindre bra? Kan metoden förändras? Praktisk vägledning och övningar i olika sätt att bemöta kunden. Kan det vara så att rätt bemötande skapar merförsäljning?