



1

LARS J O LARSSON - KONSULT, UTBILDARE

Tar fram kvintessensen
och kärnan

LEDORD
Gemensamt och ihop
Gör det lätt att göra rätt
Klagomål är en gåva
Från inspiration till resultat!



3



4



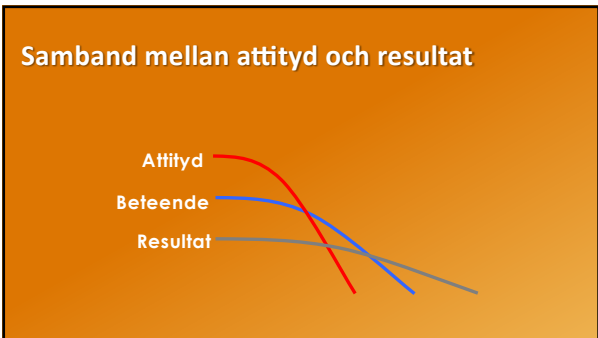
6



7



8



10

**SOME PEOPLE JUST
NEED A HIGH-FIVE...
IN THE FACE...
WITH A CHAIR!**

11

En kvinna kommer till sin vårdcentral och säger:

*OBS!
Äkta exempel!*

- Jag mår inte så bra. Jag behöver få en tid till en läkare.
- **Då får du ringa.**
- Kan inte du boka in mig nu?
- **Nej! Du måste ringa hit.**
- Och om jag ringer, vart kommer jag då?
- **Hit.**
- Jaha! Vad har ni för telefonnummer då?
- **Det får du slå upp i Vårdguiden.**

12



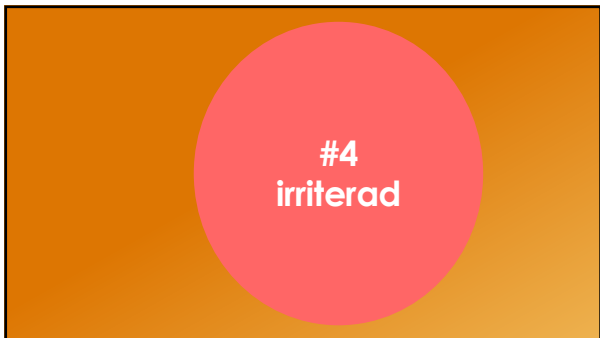
13



14



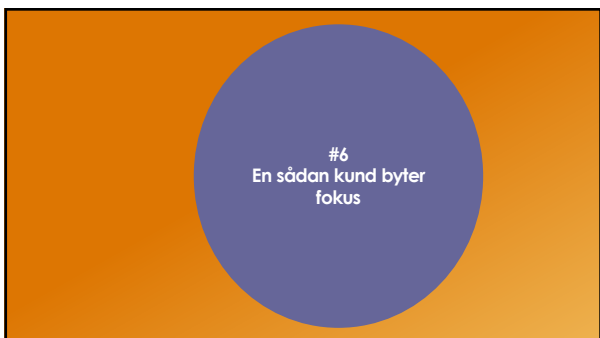
15



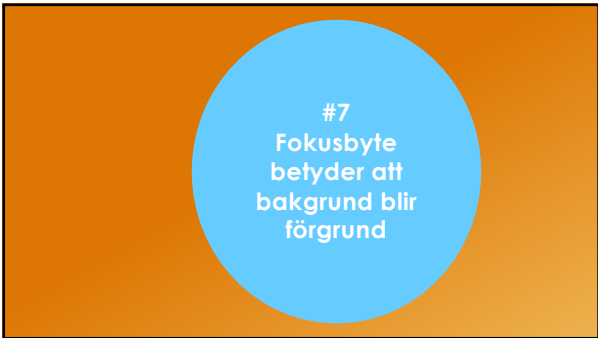
16



17



18



19



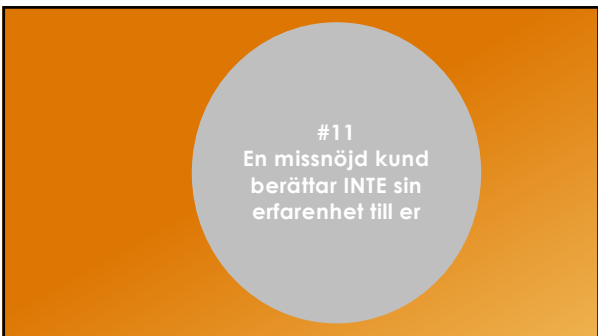
20



21



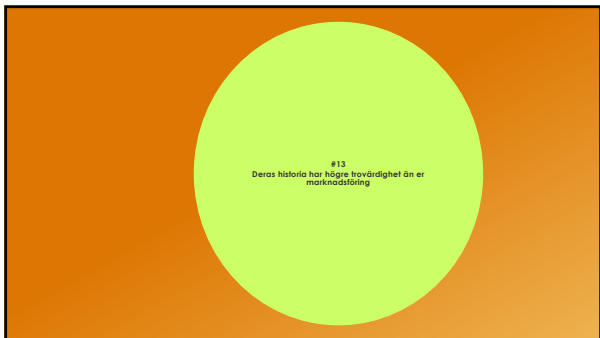
22



23



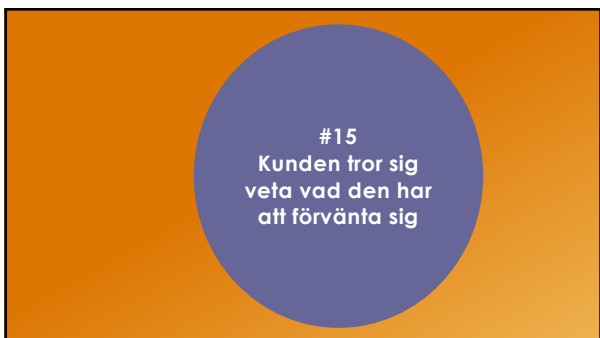
24



25



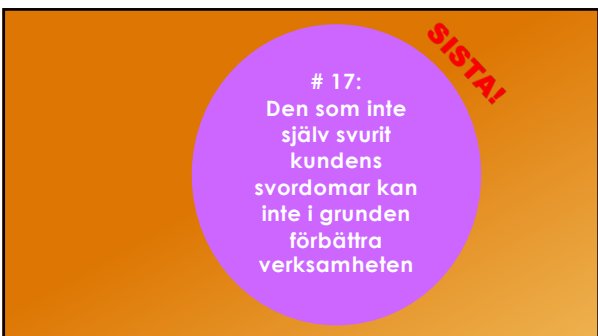
26



27



28



29



30



31



33



37

Vi påverkar varandra varje dag!



39

Ge kunden en positiv chock!

**HUR BRA
TILLÅTER NI
ER ATT BLI?**

40

**JAG UPPFATTAR INTE
VÄRLDEN SOM DEN ÄR,
UTAN SOM JAG ÄR.**

44



45



46



47



48



51



52



53



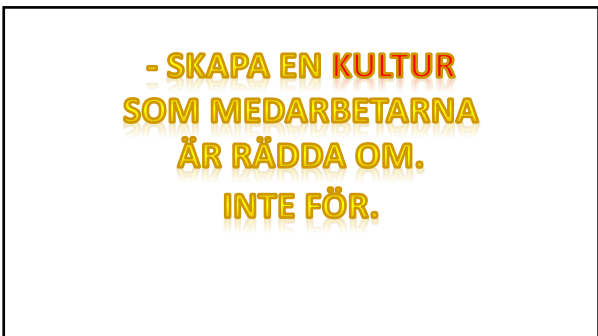
55



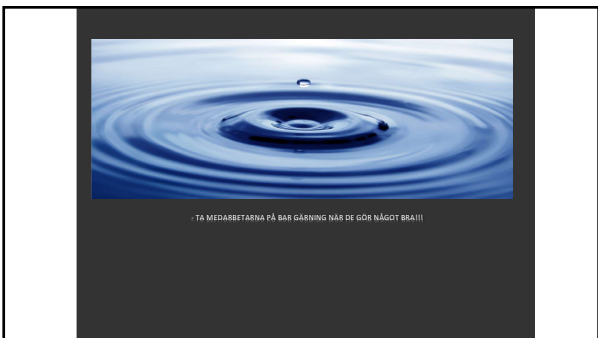
58



59



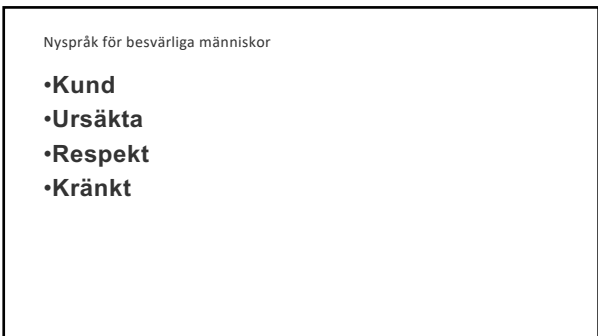
61



62



63



67



68

ATT BEHANDLA BESVÄRLIGA BETEENDEN

- Det finns inga besvärliga personer...
... däremot finns det människor som har ett beteende som jag väljer att uppfatta som besvärligt.

Det finns minst ett skäl:
... som vi **inte kan se**
... som **inte** vi är **orsak** till
... som **förstors av** affekt.

70

**DU MÅSTE ÄGA
"KUNDUPPLEVELSEN"**

HÅ KUNDEN I FOKUS!
HÅ KUNDENS FOKUS!

77

Målet med allt

Att kunna vara **stark** i sak och **mild** mot person

81



85



87



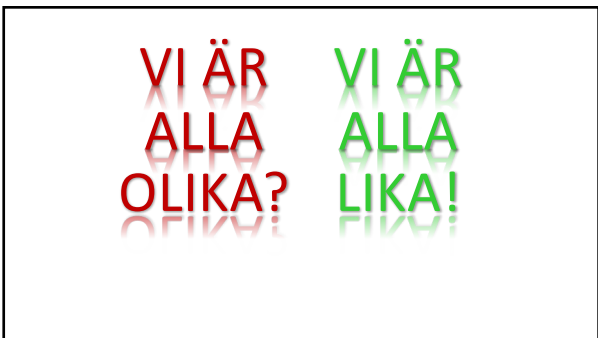
88



89



90



92

DEN ANDRE HAR RÄTT
TILL SIN UPPLEVELSE!
RESPEKTERA DET!

MEN STYR MOT DET
POSITIVA!

93

HÅLL EN HÖG
NÄRVARO GENOM
MÖTET!

98

KLIV UNDAN KONFLIKTEN
—
MEN VIK ALDRIG NER
DIG!

99

DO	DON'T
Ge en riktning framåt med det jag kan göra. Det jag kan göra för dig är... Det du kan göra nu är...	INTE/INGEN Påminna om det som jag INTE kan göra för dig. Då ställer jag mig i vägen för dig. - Det kan jag inte göra för dig... - Vi har ingen möjlighet att...

100

DO	DON'T
Säg som det är, på riktigt, och hjälp den andre att förhålla sig till det!	TYVÄRR... Du blir illojal mot din egen verksamhet... För vems skull sätter jag in ett TYVÄRR...

101

DO	DON'T
OCH... / SAMTIDIGT SOM... Kliva undan konflikten och ge en riktning framåt.	MEN... / FAST... Öka konflikten genom att etablera en motsatt ståndpunkt.

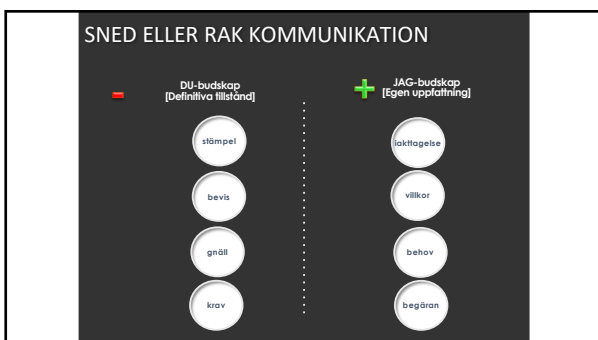
102



103



104



105

Kvintessensen
- tar fram kärnan

LARS J O LARSSON - KONSULT, UTBILDARE



LEDORD
Gemensamt och ihop
Rätt från mig betyder lätt för dig
Klagomål är en gåva
Från inspiration till resultat!

113

UPPDRAGET

114



DAGENS PÄRLA

119
