



# etikett doktorn

**Mats Danielsson**  
visar vägen till  
framgångsrikt bemötande  
– små detaljer som förändrar

## ETIQUETTE LETTER – OM KONSTEN ATT VARA ÖDMJUK

# 10 augusti 2015

### Vänner på arbetet

Det är min fullständiga övertygelse att en arbetsplats, det må vara företag eller offentlig verksamhet alltid blir bäst om verksamheten präglas av ödmjukhet och vänskap.

#### Rika eller fattiga verksamheter

De flesta organisationer är mäktiga i sin profession. Det är lätt att glömma bort.

Verksamheter som kommuner, vård eller företag är ofta väl organiserade och har kraft att påverka.

#### Muskler

Jag skulle vilja påstå att de ha muskler, en tyngd i allt de gör, som har inflytande på andra människor .

Det är mot denna bakgrund vi måste välja ödmjukhet i vårt bemötande, vara öppen och förstående mot de kunder, patienter, medborgare, brukare, resenärer (eller vad vi väljer att kalla dem)

#### Vi har råd

Vi har alltid råd, det kostar inget att vara snäll och hjälpsam.

Det värsta som kan ske är att vi uppträder arrogant och med självgodhet.

Så låt mig lotsa dig vidare om hur detta kan uppnås med framgångsrikt bemötande.

*Fortsättning >>*



Den här texten får du gärna skriva ut, kopiera, dela ut och sätta upp. Kom ihåg att ange källan!

Mer vett och etikett med konkreta tips, hittar du på [www.vett-och-etikett.com](http://www.vett-och-etikett.com)

# Etiquette  
Letter:  
10 augusti 2015

## Börja med perspektivet

- Tro inte att kunden är till för oss, det är lätt att tappa fokus och få det perspektivet istället för tvärtom.
- Vi måste skapa en förståelse för det arbete vi utför och verksamhetens ekonomi.
- Vi måste rita samma kartbild över hur vi vill uppfattas.

## Värdeord

Värdeord, värdegrunder eller ledord är värdelösa om de tolkas utifrån var och ens antaganden.

Det är lätt gjort. Ställ dig frågan vad ett vanligt värdegrundsord som "Öppenhet" ska stå för?

Är det att ni har öppet, eller att ni har ett öppet klimat eller är det att ni aldrig låser?

Innan värdeorden presenteras eller ska användas, så börja med att alla får fundera på vad ni ska göra utifrån dem.

Det är först när den processen startar som värdeorden får ett värde. Inte när någon t.ex. sagt "*nu ska vi jobba utifrån öppenhet, trygghet och service*"

## Vi är

Vi är på vår arbetsplats garanterat en blandning av service, utveckling, stöd, påverkan, samarbete.

I allt detta måste vi vara oss själva, en grupp, ett team som ska leverera extra ordinarie.

## Prioritera

Ska vi som grupp göra insatser för andra måste vi prioritera och det ankommer på samtliga.

Det budskapet måste vara kristallklart - antingen är du inte med, eller så gör du det fullt ut!

Fungerar detta inte, då blir manöverutrymmet mindre och verksamheten måste styras hårdare.

Men om alla är med och strävar efter utveckling och förnyelse - då ökar friheten.

## Vänner kämpar tillsammans

Med denna uppstart på hösten vill jag sända med budskapet att i alla organisationer finns avundsamhet och orättvisa.

Men det är vi själva som väljer om vi vill vara medelbra eller outstanding i vår verksamhet. Det är upp till oss!

Kärnan är att vi är vänner på jobbet, hjälper varandra och talar med varandra. Där startar det!

De enda gränserna som finns är våra mentala inställningar. Ni kan förbättra!

Kom ihåg! – artighet lönar sig och är en ofta underskattad resurs!

**Etikettdoktor Mats Danielsson**

## Om Mats Danielsson

Mats Danielsson, är sedan 10 år en av Sveriges mest anlitade experter på framgångsrikt bemötande och vett och etikett - och framför allt, hur det hänger ihop. Han är ofta omnämnd som auktoritet inom området och får frekvent uttala sig i TV, radio och tidningar. Mats är dessutom professionell föreläsare och hans föreläsningar är uppskattade och har bokats av hundratals kunder.

Med ett förflutet som distriktssköterska, säljare inom läkemedelsindustrin, verksamhetschef, företagare och författare, har Mats Danielsson byggt upp ett brett kunnande och erfarenheter - ibland dyrköpta sådana.

### Hur det började

2002 skrev Mats fem sidor om vett och etikett och la det på nätet. Ingen hade då

något liknande och snabbt fick hemsidan stort genomslag och Mats många, många frågor. Tillsammans med dess svar, växte sidan. Idag har [vett-och-etikett.se](http://vett-och-etikett.se) utvecklats till Sveriges största webbsida i ämnet. Namnet Etikett-doktor myntade en journalist på Sveriges Radio, helt ovetandes om detsamma: "du gillar etikett och har jobbat med doktorer" Alter egot Etikettdoktor var fött!