



etikett doktorn

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

HUR SVÅRT SKA DET VARA?

Framgångsrikt bemötande – om konsten att få människor omkring dig att trivas

En inspirationsföreläsning som tar med på en resa av insikter, aha-upplevelser och igenkännande skratt. Bemötande, värdegrund, ledord. Allt får en betydelse först när det sätts i ett sammanhang, görs begripligt och tillämpas med insikt.

Bakom skratten finns ett allvar som medvetandegör och inspirerar till att reflektera över sitt och andras bemötande. Och inte minst, vilka konsekvenser de får.

Vi tar avstamp i Robert Gustafssons första möte med Drottning Silvia...



PROGRAM

Inledning

Vi startar direkt! Ett tokroligt fall med tänkvärd koppling till artighet och bemötande, kryddat med skratt. Bemötande och artighet skapar framgång – men vi måste kunna byta utsiktstorn.

Skillnaden mellan framgång eller katastrof är liten

Fall och tänkvärda funderingar. Du bär på en diamant, visste du det? Om hälsning och vad hälsandet innebär, positiva effekter på såväl hälsa som relationer. Mats visar.

Hur artighet och professionellt bemötande definieras

En definition av professionellt bemötande. Definition av Mats begrepp "RUS" – exempel och tänkvärda fakta för nya utsiktstorn. Beslut fattas på känslomässiga grunder – kunders medvetna val men ofta med minnesvärda förklaringar. Några praktikfall.

PROGRAM: FRAMGÅNGSRIKT BEMÖTANDE ...

fortsättning >>

Våra reaktioner

Känslomässiga reaktioner hos oss själva och de vi möter. Om våra kunders, kollegors och en förståelse för ibland märkliga reaktioner. Om hjärnan – en förklaringsmodell för stöd i vardagen. Så här kan vi ta hand om reaktionerna.

Internt på arbetsplatsen

Är du surkungen? – exempel från vardagen på en arbetsplats. Konsekvenser av dåligt bemötande internt – fakta om vad det egentligen leder till.

Det kostar pengar att jobba med en energitjuv.

Tips och verktyg

Hur DU kan bidra.

Några verktyg som skapar förutsättningar till förbättring av bemötandet.

Om det är för lite artighet och bemötande

Ett fall för att sammanfatta föreläsningen och det blir bara värre och värre... Konsekvenser av dåligt kundbemötande, se hur lite som ställde till det och vad var det som egentligen hände?

Kartan

För ökad förståelse om värdet av samförstånd.

Ni måste rita er karta tillsammans.

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 utvecklats till Sveriges största webbsida i ämnet. Namnet Etikettdoktor myntades en journalist på Sveriges Radio, helt ovetandes om detsamma: ”du gillar etikett och har jobbat med doktorer” Alter egot Etikettdoktor var fött!