

Kundbemötande i offentlig sektor

KURSPLAN

Kapitel 1: Introduktion till kundbemötande i offentlig sektor

- ✓ Förståelse för offentlig sektor och dess roller
- ✓ Offentlig sektors struktur och funktioner
- ✓ Skillnader mellan offentlig och privat sektor
- ✓ Betydelsen av kundbemötande
- ✓ Påverkan av kundbemötande och medborgarförtroende
- ✓ Etiska riktlinjer och normer
- ✓ Målgruppsanalys
- ✓ Identifiera och förstå olika kundgrupper
- ✓ Behov och förväntningar hos medborgarna

Kapitel 2: Kommunikationsfärdigheter

- ✓ Verbal och icke-verbal kommunikation
- ✓ Effektiv muntlig och skriftlig kommunikation
- ✓ Kroppsspråk och dess påverkan
- ✓ Aktivt lyssnande
- ✓ Tekniker för att förbättra lyssningsförmågan
- ✓ Att visa empati och förståelse
- ✓ Klar och tydlig informationsförmedling
- ✓ Använda klara och koncisa språkmeter
- ✓ Anpassa budskapet till olika målgrupper

Kapitel 3: Hantera svåra situationer

- ✓ Konflikthantering
- ✓ Identifiera orsaker till konflikter
- ✓ Tekniker för effektiv de-eskalering
- ✓ Hantera klagomål och negativ feedback
- ✓ Professionell respons och problemlösning
- ✓ Förvandla negativ feedback till konstruktiv kritik
- ✓ Stresshantering och självkontroll
- ✓ Metoder för att hantera stressiga situationer
- ✓ Praktiska övningar för att behålla lugnet

Kapitel 4: Utveckling av kundfokuserade tjänster

- ✓ Service Design och kundcentrering
- ✓ Koncept och praktiska tillämpningar av service design
- ✓ Skapa enkla och effektiva tjänstevägar
- ✓ Kundfeedback och förbättring
- ✓ Insamling och analys av kundfeedback
- ✓ Implementering av förbättringar baserat på feedback
- ✓ Digitala verktyg och teknologier
- ✓ Använda digitala plattformar för förbättrad kundinteraktion
- ✓ Teknikens roll i framtidens kundbemötande

Kapitel 5: Professionell utveckling och kontinuerligt lärande

- ✓ Personligt ledarskap och ansvar
- ✓ Bygga upp självförbättringsstrategier
- ✓ Vikten av att söka feedback för fortsatt utveckling
- ✓ Teamarbete och samarbete
- ✓ Effektivt samarbete inom och mellan avdelningar
- ✓ Bygga och utveckla starka, professionella relationer
- ✓ Trender och framtida perspektiv
- ✓ Framtida utmaningar och möjligheter inom offentligt kundbemötande
- ✓ Håll dig uppdaterad med aktuella trender och innovationer