

Introduktion Varumärke och bemötande

IF METALL BORÅS

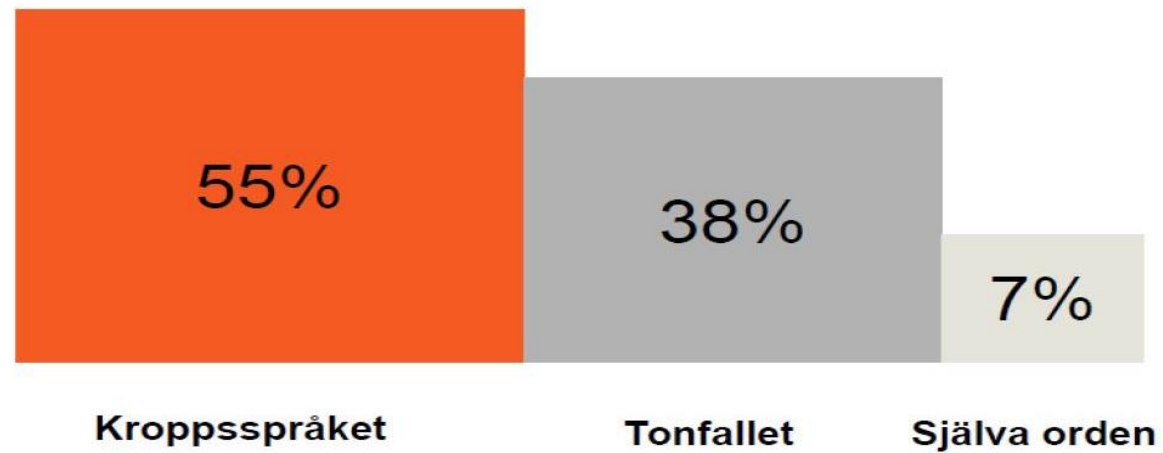
Varumärke och bemötande

- Första intrycket
- Uppförandekod
- Profilkädrer
- Vad- och hur service – diskussion
- Aktivt lyssnande
- Samtalets olika faser
- Öppna frågor
- Möta invändningar
- Röstens betydelse

7 - 30 sekunder...



Första intrycket



Uppförandekod IF Metall Borås

Att företräda IF Metall är ett uppdrag som bygger på förtroende. Det gäller alla som företräder förbundet, såväl förtroendevalda som anställda.

Som företrädare för IF Metall är vi synliga oavsett om vi är i tjänst eller inte. Därför reflekterar vi över våra attityder och över hur vårt agerande kan uppfattas samt konsekvenserna av detta. Det är viktigt att vi genom vårt sätt att uppträda – oavsett om det är internt, i sammanhang med företrädare för andra organisationer eller på sociala medier – bidrar till att bibehålla det goda rykte som IF Metall har.

Som företrädare för IF Metall representerar vi inte bara förbundet utan också hela fackföreningsrörelsen.

Profilkläder

IF Metalls anställda och förtroendevalda ska genom sina kläder ge ett positivt helhetsintryck. Därmed ska shorts, sandaler eller tofflor inte användas i tjänsten eller i uppdraget. Då vi värnar om vårt varumärke ska inte kläder med annat företag eller organisations logga användas i tjänsten eller i uppdraget. Detta gäller dock inte klädmärkes logga.

Vid all utåtriktad verksamhet ska det tydligt synas att vi representerar IF Metall Borås. Både anställda och förtroendevalda ska använda de framtagna profilkläderna.

Vid arbetsplatsbesök ska skyddsskor användas.

Vad och hur-service

Service handlar i grunden om att se människor, att lära känna dem och kunna förutse deras behov. För att göra det måste det finnas en interaktion, en känsla av samhörighet. Det är när vi kan skapa den samhörigheten som vi verkligen kan börja bygga något exceptionellt för våra medlemmar och varandra.

Varumärkesidentitet kan beskrivas som svaret på frågan "Vilka är vi?". Alltså: vilken vision och vilket syfte har varumärket? Vilket behov uppfyller det? Vad är dess permanenta natur? Vilka värderingar har det? Vad är dess kompetensområde? Vilka symboler gör varumärket igenkänningsbart?

Vad:et kan inte stå ensamt utan måste förmedlas för att kunna finnas kvar. Hur lever vi upp till vad:et och hur förmedlar vi det?

Vad är viktigast vad:et eller hur:et?

Medlemmens förväntningar och händelsekedja

Vad tror du medlemmen förväntar sig när det gäller service?

Det viktiga är inte att du har förstått.
Det viktiga är att medlemmen har förstått att du har förstått.

1. Varumärket
2. Förväntningar
3. Kontakten
4. Mötet
5. "Resultatet"

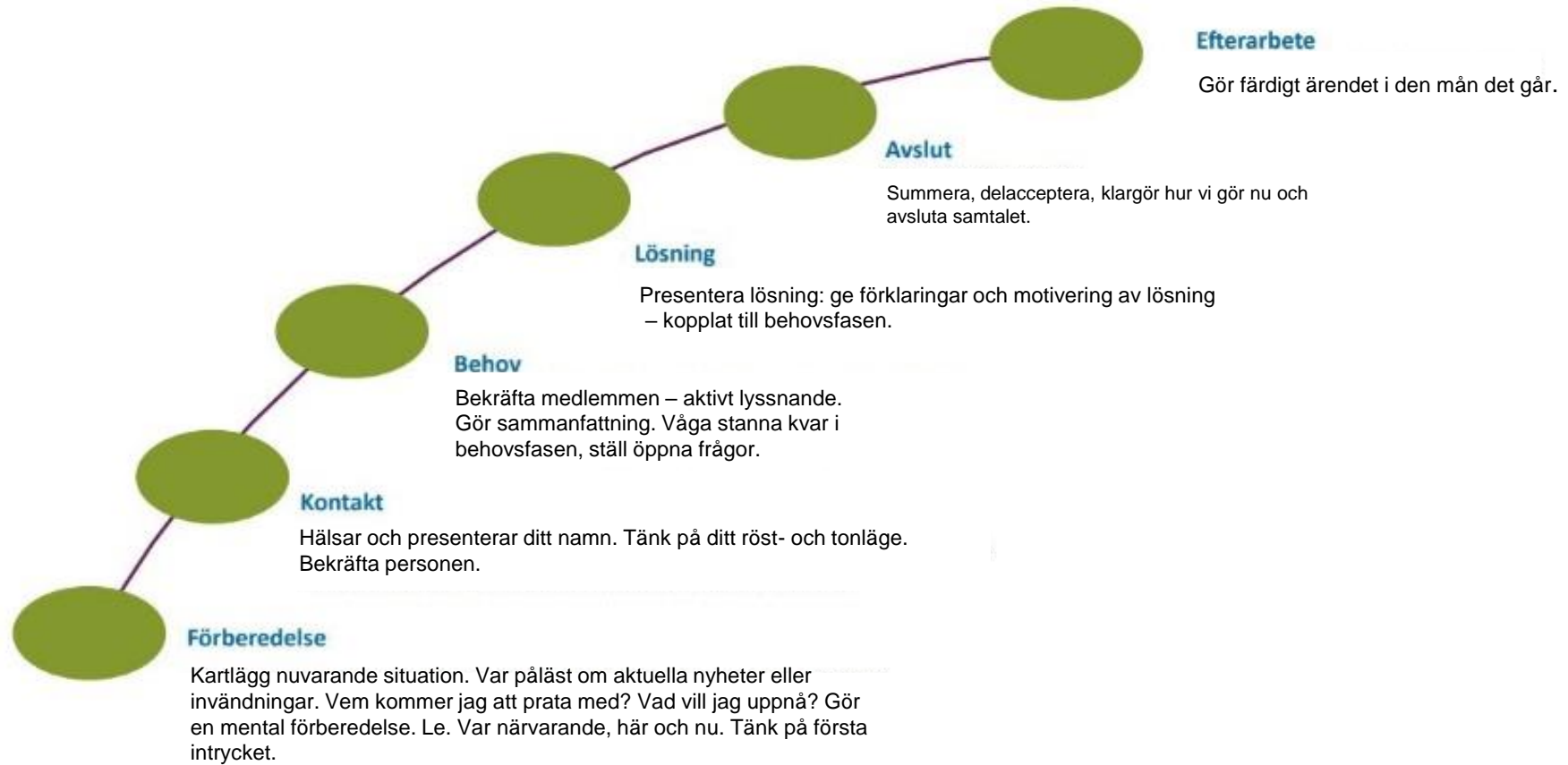
"People buy people before products"

Aktivt lyssnande skapar förståelse

Vi blir allt sämre på att lyssna. "Bruset" tar över och påverkar vårt fokus. Det kan bidra till ett allvarligt problem. För lyssnandet är vår väg till förståelse. Medvetet lyssnande skapar alltid förståelse. Aktivt lyssnande visar en respektfull närvaro, rätt empati och en positiv vilja.

1. Återberätta – omformulera med dina egna ord
2. Spegling – tempo, ton, ordval, känsla
3. Sammanfatta – sammanfatta det som ni har pratat om, som du har förstått det. Stämmer det?
4. Fokus framåt – nästa steg

Samtalets faser



Tio tips för ett bättre samtal

1. Tillit och trygghet
2. Samtal och annat prat
3. Håll respekten högt
4. Den röda trådens dilemma
5. Låt alla ta plats – men inte för mycket
6. Fråga gärna – och lyssna på svaret
7. Blodsockret
8. Var håller ni till?
9. Ta en ny vändning
10. Samtala med dig själv

Öppna frågor – de sju kompisarna

- Vem
- Vilka
- Vad
- Hur
- När
- Var
- Varför

Fördjupningsfrågor

- På vilket sätt
- Utveckla
- Berätta
- Fördjupa

Möta invändningar

Invändningar

- Inget behov
- Medlemmen eller potentiella medlemmen tror dig inte
- Köpsignal
- Upplever inte värdet
- Vill ha mer info
- Det är besvärligt
- Rädsla
- Tycker inte om dig
- Vill göra dig osäker

Möta invändningar

- Paus – återberätta – motivera – motfråga
- Var förberedd = A&O
- Förklara 6 vs 9
- Lyssna aktivt
- Låt medlemmen prata

Röstens betydelse

Tempo

- Tala i lugnt tempo i ditt.
- Bekvämlighetsregister.
- Du ska aldrig ha bråttom, lugn röst övertygar.
- Anpassa ditt tempo efter mottagaren, d v s "möt" den du talar med genom att anpassa ditt tempo. Dock, stressa aldrig.

Styrka

- Ta plats med röst och kropp.
- Sträck på dig, även om du sitter, bröstkorg ut. Rör dig gärna men med lugn gestik. Är du lugn blir den som lyssnar lugn. Tillstånd smittar.
- Tala med stadig röst, då uppfattas du som mjukt offensiv. Om du är för lågmäld finns risk a; du uppfattas som defensiv. "Möt" mottagaren även rörande volym. Undvik alltid att "knarra".

Betoning – artikulation

- Ta plats med röst och kropp.
- Lyft och stryk under det som är viktigt och utgör kärnan i budskapet. Våga "rama in" med korta pauser (en paus kan vara bråkdelen av sekund).
- Våga artikulera väl, kom ihåg: som mottagaren älskar man tydlighet. God artikulation ökar också förutsägningarna för att sända engagemang.



TACK



Scanna mig för att ta
del av materialet

