

WESTANDER

# Återkoppla mer och bättre

Service Support i Fokus 2026



BIRGER LYCKEN

Varför  
återkoppling?



Google





# Två verktyg



Slösa med  
beröm



Ge konstruktiv  
kritik



**Mer och bättre beröm**





Fem gånger  
mer kärlek

## 5 tips om beröm

- Slösa med uppskattning
- Påminn dig själv
- Beröm inför andra
- Tillåt dig att vara spontan
- Var konkret



Tomas, du är toppen!



Tomas, du är fantastiskt bra på att göra fint i receptionen!



Tomas, när jag kommer till jobbet på morgonen och ser att du tänt ljus, ställt fram vattenkaraffer, frukt och nya tidningar på hyllan i receptionen, så blir jag så glad. Det är viktigt för mig att det är mysigt och trivsamt på jobbet.



Tomas, när jag kommer till jobbet på morgonen och ser att du tänt ljus, ställt fram vattenkaraffer, frukt och nya tidningar på hyllan i receptionen, så blir jag så stolt. Det är viktigt för mig att vi visar att vi nu är ett stort företag.



# Konstruktiv kritik





## Gör det lätt ...

- Att ta emot din kritik!
- Att ge kritik till dig!



Förändra



~~Gnälla/  
bli bitter~~

Acceptera

Lämna



## 5 tips om goda förutsättningar

- Agera snabbt
- Be om lov
- Framför kritik muntligt
- Ge kritik i enrum
- Ta upp en sak i taget



## Undvik fallgroparna

- Kritisera aldrig den som inte är närvarande
- Vidareförmedla aldrig andras kritik
- Ta inte emot kritik via ombud



Varför måste du alltid ...?

Så gör man bara inte!

Hur tänkte du  
egentligen?

Det är faktiskt inte okej!

Var det verkligen  
nödvändigt?

Du bryter mot reglerna!





**1. Observation**

”När ...”

**2. Känsla**

”... kände jag mig ...”

**3. Behov**

”... för att jag har ett behov av ...”  
”... för att jag tycker det är viktigt att ...”

**4. Önskan**

”Jag önskar att du...”



1. *Varför du måste lämna din kaffekopp i diskhon? Diskmaskinen är ju långt ifrån full!*
2. *Varför gjorde du instruktionen så lång? Tycker du inte att en kortare text hade varit bättre?*
3. *Du installerar aldrig de nya uppdateringarna, trots att det ingår i vår policy!*

Översätt till giraffspråket!

1. Observation	"När ..."
2. Känsla	"... kände jag mig ..."
3. Behov	"... för att jag har ett behov av ..." "... för att jag tycker det är viktigt att ..."
4. Önskan	"Jag önskar att du..."





[adlibris.com](https://adlibris.com)



[westander.se/ledarskapshandboken](https://westander.se/ledarskapshandboken)



[birger.lycken@westander.se](mailto:birger.lycken@westander.se)  
070-234 64 84  
[linkedin.com/in/birgerlycken](https://www.linkedin.com/in/birgerlycken)

