Kundernes definition af

Den gode rådgiver

1. **Tillidsskabende**
   Ord og handling hænger sammen over tid
2. **Lytter og reflekterer**
   Siger kundens pointer tilbage med egne ord
3. **Stiller spørgsmål**
   Spørgsmål, der hjælper kunden til at forstå sin situation
4. **Er interesseret**
   Nysgerrig på kundens forretning frem for egen løsning
5. **Ærlighed**
   Siger tingene, som de er, også når det koster
6. **Udviser respekt**
7. **Involvering**
   Kunden er med til at finde løsningen
8. **Åbenhed**
9. **Empatisk & omsorgsfuld**
   Forstår, hvordan situationen føles for kunden
10. **Selvsikkerhed**
    Tryg i egen faglighed uden at dominere
11. **Villighed til at være sårbar**
    Tør indrømme, når svaret mangler
12. **Fælles mål og værdier**
13. **Gør som lovet**
    Den hurtigste vej til tillid
14. **Samarbejder**
15. **Er menneskelig**
16. **Virker kompetent***

** Kompetence er ét punkt ud af 16 - og bagsiden viser, at kunderne også vurderer den på din adfærd.*

Kundernes definition af

At virke kompetent

Kunderne vurderer kompetence på, hvordan du er i samtalen - mindst lige så meget som på, hvad du ved.

1. **Øjenkontakt**
2. **Klarhed i tale**
   Korte sætninger og få fagudtryk
3. **Evne til at lytte**
4. **Evne til at formulere tanker og ideer**
5. **Selvtillid og nærvær**
   Fuldt til stede i samtalen
6. **Høflighed og respektfuld opførsel**
7. **Reaktionsvillighed og respons**
   Svarer hurtigt og følger op
8. **Tilpasningsevne**
   Tilpasser tempo og stil til kunden
9. **Evne til at samarbejde**
10. **Håndtering af konflikter**
    Tager uenighed op frem for at gå udenom
11. **Bidrag til samtaler og gruppedynamik**
    Får flere til at byde ind på et møde
12. **Problemløsning og kritisk tænkning**
13. **Måden at analysere og løse problemer**
    Kunden kan følge din tankegang
14. **Evne til at tænke kritisk og træffe beslutninger**