

# Politikker

## Konflikter med kunder i butikken

En konfliktpolitik er de rammer og spilleregler I opstiller for, hvordan I synes, konfliktfyldte situationer med kunder skal håndteres.

Konfliktpolitikken udtrykker butikkens holdning til konflikter, så de ansatte i butikken kan føle sig trygge i deres håndtering af konflikter med kunder.

### Krav

Der er ingen krav om at udarbejde en konfliktpolitik.

### Nyttige tips

Konfliktpolitikken kan enten udarbejdes særskilt eller være en del af personalepolitikken.

Før I udarbejder en konfliktpolitik, kan I overveje følgende:

- Hvorfor vil vi gerne lave en konfliktpolitik? Hvad er målet med den? Hvorfor er vi interesseret i, at de ansatte i butikken kan håndtere konflikter med kunderne?
- Hvem skal være ansvarlig for konfliktpolitikken? Hvem skal være med til at udarbejde den – kun ledelsen eller også de ansatte? Hvor tit skal vi evaluere og revidere den?
- Hvad synes vi er den bedste måde at håndtere konflikter med kunder?
- Hvad anbefaler vi, at vores medarbejdere skal gøre for at lære at håndtere konflikter?
- Hvornår er kunden så urimelig, at vi ikke skal konflikthåndtere i situationen, men sige fra over for kunden? Og hvordan siger vi fra over for en urimelig kunde?
- Hvor optrappet skal konflikten være, før man kan få hjælp af en kollega. I konflikten? Bagefter? Skal man altid kunne få hjælp, uanset om konflikten er på trin 1 eller 5?
- Hvem kan vi snakke med, når vi er berørt af en konflikt, vi har haft med en kunde? Skal det være en speciel "konfliktvejleder", der har interesse i og er god til konflikter? Eller vælger vi selv, hvem vi vil snakke med? Og hvordan vælger vi det? Og hvilke

aftaler kan vi lave?

- Skal vi tage fat i en kollega, der ikke selv tager initiativ til at snakke om en konflikt, der ser ud til at berøre kollegaen? Hvordan gør vi det?
- Skal konflikthåndtering være et fast punkt på vores personalemøder, så vi kan lære af hinanden? Hvad vil vi så gerne snakke om? Hvordan gør vi det?