

Gør opmærksom på myndighedernes retningslinjer

– uden at det fører til konflikt

4 gode råd til at undgå konflikt, når du skal gøre kunderne opmærksomme på at følge myndighedernes retningslinjer og bære mundbind i butikken, bruge håndsprit, holde afstand og handle ind alene.

1. Vær venlig og imødekommende

Du kan ikke tvinge kunderne til at bære mundbind, bruge håndsprit, holde afstand eller handle ind alene, men du kan opfordre dem til det på en venlig og imødekommende måde.

2. Henvis til skiltene ved indgangene

Vil du undgå uenighed med kunderne, kan du altid henvise til skiltene med retningslinjer fra myndighederne ved indgangen.

3. Vær klar til at vejlede og hjælpe

Vejled kunderne, hvis de i tvivl eller har brug for hjælp for at kunne følge retningslinjerne fra myndighederne.

4. Vær forberedt på at trappe en konflikt ned

Sker det, at en kunde bliver irriteret eller vred over din henvendelse, så brug din viden om konflikthåndtering og konfliktrappen til at få konflikten trappet ned. Hvis du ikke kan trappe konflikten ned, så tilkald en kollega eller træk dig tilbage.



**Tak fordi du passer
på Danmark**

BFA HANDEL



Se flere film og læs mere om
konflikthåndtering på
bfahandel.dk/trapned

Hvad kan jeg gøre på de enkelte trin på konfliktrappen?



Tak fordi du passer på Danmark

BFA HANDEL



Se flere film og læs mere om konflikt håndtering på bfahandel.dk/trapned

Bliv god til konflikthåndtering

– dialogmateriale til AMO, medarbejdere og ledelse

Tal om jeres oplevelser og erfaringer

- Hvilke formuleringer har virket bedst for jer, når I har henvendt jer til kunderne om myndighedernes retningslinjer?
- Hvilke reaktioner har I mødt fra kunderne?
- Er det opstået konflikter, og hvordan har I så taklet dem?

Snak sammen om, hvordan I kan nedtrappe konflikter

Tag for eksempel udgangspunkt i de her gode råd:

- Sørg for, at kunden føler sig hørt og forstået
- Lad kunden tale ud uden at afbryde
- Vær nærværende og lyttende
- Vær nysgerrig og hjælpsom
- Hent evt. en kollega, som kan hjælpe dig i dialogen
- Respekter og accepter kundens oplevelser

Samarbejd om forebyggelse af konflikter

- Udarbejd retningslinjer for konflikthåndtering
- Hvordan sikrer I, at alle kender til de gode råd i konflikthåndtering?
- Hvordan kan I støtte hinanden i konfliktsituationer?
- Hvordan lærer I af de konfliktsituationer, som alligevel opstår?



Tak fordi du passer
på Danmark

BFA HANDEL



Se flere film og læs mere om
konflikthåndtering på
bfahandel.dk/trapned