



TIDSPLAN OG PROGRAM

Det er svært at vurdere, hvor lang tid et oplæg, en diskussion eller et rollespil vil tage. Nedenstående er et bud på, hvordan programmet og tidsplanen kan se ud. Tiderne er selvfølgelig cirka tid. Allersidst er der nogle alternativer du kan vælge imellem, hvis du ønsker en anden vægtning af de enkelte programpunkter.

TIDSPLAN OG PROGRAM

	Lille/mellem gruppe	Stor gruppe/ stormøde
Indledning af mødet	10 min.	10 min.
Om konflikter	20 min.	25 min.
Redskaber til konflikthåndtering	20 min.	25 min.
Pause	10 min.	10 min.
Spillede konfliktsituationer	20 min.	30 min.
Rollespil	30 min.	40 min.
Afslutning af mødet	10 min.	10 min.
I alt	2 timer.	2½ time.

DIAS TIL DE ENKELTE PROGRAMPUNKTER

Indledning af mødet

- ✓ Dias 1: Konflikthåndtering i detailhandelen
- ✓ Dias 2: Formålet med dette møde
- ✓ Dias 3: Plan for mødet

Om konflikter

- ✓ Dias 4: Hvad er en konflikt?
- ✓ Dias 5: Konflikter er et livsvilkår
- ✓ Dias 6: Konfliktrappen
- ✓ Dias 7: Hvad sker der for kunden?

Redskaber til konflikthåndtering

- ✓ Dias 8: Hvad kan jeg gøre?
- ✓ Dias 9: Hvad kan jeg gøre på de enkelte trin?
- ✓ Dias 10: Hvordan stiller jeg gode spørgsmål?
- ✓ Dias 11: Ikke alle konflikter kan løses

Spillede konfliktsituationer

- ✓ Dias 12: Kan du hjælpe en kollega med at håndtere en konflikt med en kunde?

Rollespil

- ✓ Dias 13: Rollespil: Nu er det tid til at prøve selv

Afslutning af mødet

- ✓ Dias 14: Er der noget vi gerne vil arbejde videre med?

MERE TID PÅ DISKUSSIONER

Hvis du vil have mere tid til diskussioner, kan du vælge mellem at undlade rollespil eller undlade at afspille de filmede konfliktsituationer og bruge de ekstra 20-40 min. på oplægget om konflikter og redskaber til konflikthåndtering (dias 4-11). Du skal huske at flytte pausen, så den stadig ligger efter ca. 1-1¼ time.

MERE TID PÅ SPILLEDE SITUATIONER

Hvis du vil bruge mere tid på de spillede situationer, kan du vælge ikke at lave rollespil. Du får hermed tid til 1-2 spillede situationer mere.

MERE TID PÅ ROLLESPIL

Hvis du vil bruge mere tid på rollespil, kan du vælge ikke at bruge de spillede situationer. Du får hermed tid til 1 rollespil mere. Mødet vil vare ca. 10 min. længere.