

# NOTER TIL DIAS 1

## KONFLIKTHÅNDTERING I DETAILHANDELEN



### Fortæl lidt om baggrunden for mødet

- Du kan for eksempel tage udgangspunkt i:
  - Hvorfor butikken har valgt at holde dette møde om konflikthåndtering? Overvej følgende:
    - Har I haft nogen konkrete sager for nylig?
    - Har nogle af butikkens ansatte udtrykt ønske om eller behov for at være bedre til at håndtere konfliktfyldte situationer med kunder?
  - Fortæl  
Hvad du selv har oplevet af svære situationer med kunder. Giv et konkret kort eksempel - og fortæl gerne, hvordan det har påvirket dig. F.eks. ved at du har haft svært ved at glemme den ubehagelige følelse og at det måske har efterladt lidt frygt for, om det skulle ske igen
    - Du kan vælge her at inddrage de øvrige mødedeltagere ved at spørge, om de har tilsvarende oplevelser og så få 1-2 af dem til kort at fortælle om episoden

LÆS  
OP

- BAR Handel har lavet denne mødepakke, så den enkelte butik kan holde et møde for de ansatte i butikken.
- Mødet handler om, hvordan vi kan blive bedre til at håndtere konfliktfyldte situationer med kunderne i butikken. F.eks. kunder, der er vrede over, at de ikke kan få penge tilbage, at en vare er gået i stykker, at køen ved kassen er for lang eller bare er vrede, når de kommer ind i butikken.
- Det kan være rigtig svært at håndtere sådanne situationer, og nogen gange kan vi komme til at føle, at vi ikke gjorde det godt nok og få dårlig samvittighed. Andre gange kan den ubehagelige følelse af at være blevet "skældt ud" ofte foran en masse andre kunder blive siddende efter at kunden er gået – ja, faktisk i rigtig lang tid.

LÆS  
OP

### Her er lidt praktiske informationer

- Der er en kopi af dias til alle.
- Der er en pjece om konflikter og konflikthåndtering til alle. Her kan vi få repeteret dét, der bliver gennemgået på mødet, og vi kan også finde yderligere information om konflikthåndtering.
- Det er vigtigt, at alle deltager aktivt, da vi kan lære meget af hinandens erfaringer.
- Jeg vil gerne have, at I venter med at stille spørgsmål, til jeg er helt færdig med gennemgangen af et dias.
- Jeg er mødeleder og ikke ekspert på konflikter og konflikthåndtering. Jeg ved derfor ikke mere end dét, der står i materialet. Hvis der er spørgsmål, som vi i fællesskab ikke kan finde svar på, kan vi skrive dem ned, og efter mødet finde ud af, om og hvor vi kan finde et svar på dem.

## NOTER TIL DIAS 2 FORMÅLET MED MØDET



### LÆS OP FRA DIAS

- Læs punkterne på diaset højt samtidig med du peger på dias.
- – husk pauser.

### LÆS OP

- Ved at lære noget om konflikter, hvordan de optrapper og bliver værre, kan vi også lære noget om, hvordan vi nedtrapper en konflikt igen og får den løst. Det får I nogle redskaber til.
- Ved at prøve at håndtere en konflikt sammen på mødet, vil det være nemmere at håndtere en konflikt, næste gang det sker overfor en kunde i butikken.

## NOTER TIL DIAS 3 PLAN FOR MØDET



► Læs kommentaren samtidig med, at du peger på diaset.

LÆS  
OP

- Først kommer jeg med et oplæg om konflikter og hvordan de optræder.
- Så præsenterer jeg nogle redskaber til konflikthåndtering og hvordan vi kan nedtrappe en konflikt igen.
- Så skal vi prøve at håndtere nogle konflikter. Til det formål har I både nogle spillede konfliktsituationer og nogle rollespil.
  - I de spillede konfliktsituationer skal vi hjælpe en kollega med at håndtere en konflikt med en kunde.
  - I rollespillene skal vi selv prøve at håndtere en konflikt med en kunde.
- Til sidst afslutter vi mødet med at tale om, hvad vi har lært og hvad vi godt kunne tænke os at arbejde videre med og hvordan.
- Nu skal vi først tale om, hvad en konflikt er...

## NOTER TIL DIAS 4

### HVAD ER EN KONFLIKT?



- Du kan vise diaset med det samme, eller du kan vente med at vise det, til mødedeltagerne har givet deres bud på, hvad de mener en konflikt er.

#### Vente med at vise diaset

LÆS  
OP

”Hvad mener I, at en konflikt er? Lad mig få nogle bud.”



- Du kan evt. tilføje: ”I kan prøve at tænke på en konkret konflikt, som I har oplevet – I behøver ikke at fortælle om selve konflikten”.



- Gentag de svar, der kommer fra mødedeltagerne. Skriv dem ned på en flipover.
- Fortsæt som nedenfor.

LÆS OP  
FRA  
DIAS

#### Vise diaset med det samme

- Vis diaset og læs det højt.

LÆS  
OP

Der findes forskellige definitioner på, hvad en konflikt er. Dette er den definition, som vi arbejder med i dette materiale.



- Forklar de tre fremhævede ord

LÆS  
OP

- **Uenighed.** I en konflikt er der altid en sag, som personer i konflikten er uenige om.
- **En eller flere.** To personer er i konflikt med hinanden, selvom det kun er den ene af dem, der oplever konflikten. F.eks. hvis du har en uenighed med en kunde om en vare, der er gået i stykker, og du synes, at du håndterer det fint og ikke føler dig vred eller irriteret, men kunden bliver vred på dig, så er det ikke kun kunden, der er i konflikt med dig, det er også dig, der er i konflikt med kunden.
- **Følelsesmæssigt.** Dét, der adskiller en uenighed og en konflikt, er lige præcis, at mindst én af personerne bliver følelsesmæssigt involveret. I en uenighed kan vi godt acceptere hinandens forskellige holdninger til sagen og diskutere den frem og tilbage, indtil vi måske bliver enige og finder en løsning. Det er først, når den ene eller begge tager dét, den anden siger eller gør, personligt og reagerer med at blive vred, irriteret, ked af det eller lignende, at konflikten opstår.



- Hvis du først har ladet mødedeltagerne komme med deres bud på, hvad en konflikt er, kan du nu prøve at sammenligne deres bud med definitionen og finde forskelle og ligheder. Husk, at mødedeltagerens bud ikke er forkerte, fordi de ikke passer med definitionen.

## NOTER TIL DIAS 5

### KONFLIKTER ER ET LIVSVILKÅR



#### LÆS OP FRA DIAS

- Læs diaset højt
- – husk pauser.

#### LÆS OP

- Det kan ikke lade sig gøre helt at undgå at konflikter opstår. Vi er nødt til at acceptere, at der altid vil være konflikter – også med kunder. Derfor er det vigtigt at lære, hvad vi kan gøre i de situationer.
- At lære at håndtere konflikter er ikke ligesom at lære om fakta og lovregler, fordi konflikter handler om mennesker og følelser. For at blive bedre til at håndtere konflikter skal vi derfor ændre vores måde at reagere på i konflikter.
  - Vi skal derfor ikke regne med at kunne lære at håndtere konflikter på ét enkelt møde.
  - Vi skal regne med, at det tager tid, og at vi skal øve os i butikken, hver gang vi får mulighed for dét.
  - Vi skal snakke med hinanden om det i hverdagen.
  - Og vi skal acceptere, at det ikke altid lykkes – og at det er OK.
- Og så kan det, vi lærer om konflikter med kunder faktisk bruges i alle andre konflikter, vi møder i livet... Det er nemlig helt det samme der sker, hver gang en konflikt opstår og optrapper, og det er det samme, vi skal gøre, hver gang vi gerne vil nedtrappe en konflikt.

## NOTER TIL DIAS 6 KONFLIKTTRAPPEN



- OBS! Hvis du viser dette dias på pc, så starter dias med kun at vise konflikttrappen uden teksterne ved siden af. Hver gang du trykker på musen eller en tast på tastaturet, kommer der mere indhold på diaset. I teksten nedenfor står der, hvornår du skal trykke på en tast for at få mere tekst på diaset.

### LÆS OP

- De næste 6 dias handler om konflikttrappen og de redskaber, der kan bruges til at håndtere konflikter. Det vil derfor være bedst, hvis I venter med at stille spørgsmål til alle 6 dias er gennemgået, så vi ikke bruger tid på spørgsmål, der bliver besvaret på et senere dias.
- I får lige lidt tid til at kigge på konflikttrappen, før jeg gennemgår den - trin for trin.
- Vi bruger konflikttrappen til at forstå
  - hvorfor og hvordan en konflikt optrapper, og
  - hvad vi kan gøre for at nedtrappe konflikten igen.

- (Tryk på en tast for at vise teksten i højre hjørne – lad mødedeltagerne få tid til at læse teksten).

### LÆS OP

- Det er vigtigt at forstå, at en konflikt altid vil optrappe og blive værre, hvis vi ikke tager initiativ og gør noget aktivt for at nedtrappe den.
- Det er meget lettere at nedtrappe en konflikt, der er på de nederste trin (2-3) og meget sværere, når konflikten først er optrappet til trin 4-5.
- Det gælder derfor om at opdage og håndtere en konflikt så tidligt som muligt.
- Jeg vil nu gennemgå konflikttrappens trin ét for ét og samtidig fortælle, hvad der sker for kunden på det enkelte trin.

- (Tryk på en tast og pilen med teksten "Hvad sker der for kunden" vises).

### LÆS OP

- For hvert trin vil jeg give et konkret eksempel, som stammer fra en spillet konfliktsituation, som vi skal høre i sin fulde længde, når jeg er færdig med at fortælle om konflikttrappen.



- Læs trinene på konflikttrappen højt, start nedefra samtidig med, at du forklarer hvert trin.

### LÆS OP

- **Trin 1: Uenighed (sagen).** Det hele starter med en uenighed omkring en eller anden sag f.eks. om en kunde kan få byttet en vare, der er gået i stykker. Hvis ansat og kunde kan diskutere sagen uden at blive følelsesmæssigt involveret, opstår der ikke en konflikt. (Tryk på en tast). Kunden er på dette trin altså ok med at være uenig med den ansatte.

LÆS  
OP

- Det er først, når den ene siger eller gør noget, der gør den anden vred eller irriteret, at konflikten opstår. Kunden kan f.eks. sige "Det kan da ikke passe at bagklappen på en mobiltelefon går i stykker allerede efter et halvt år. Jeg vil gerne have den byttet.", og den ansatte kan svare "Ja, det kan jeg godt forstå, men vi kan ikke bare bytte. Vi er nødt til at sende den til reparation, så du kan få den igen om 5 dage". Det er et rigtigt og sagligt svar. Men da kunden ikke føler, at den ansatte hører, hvad hun siger om, at telefonen er gået i stykker så hurtigt, oplever hun, at den ansatte ikke gør noget for at forstå hende, hvilket hun tager personligt, og så er situationen optrappet til trin 2 og konflikten startet.

LÆS  
OP

- **Trin 2: Bebrejdelse (personen).** Så udvikler situationen sig til, at man ikke længere "går efter bolden men efter manden". Dvs. at man bliver personlig og synes at det er den andens skyld, at uenigheden ikke kan løses. (Tryk på en tast). Kunden vil på dette trin føle, at den ansatte ikke hører efter, hvad hun siger og ikke forsøger, at forstå hendes situation.
  - Kunden kan f.eks. irriteret sige; "Du er sørme ikke ret hjælpsom hva! Så gi mig da en bagklap fra én af de andre pakker. Altså så svært kan det da ikke være at fatte?". Det handler ikke længere om butikkens eller købelovens regler, det handler om dig som ansat. Det er dig, der er skyld i problemet, fordi du bare holder dig til reglerne og ikke viser, at du har forstået hendes situation. På dette trin vil både den ansatte og kunden blive mere og mere irriterede på hinanden. Kunden på den ansatte, fordi hun ikke bare kan få en ny mobiltelefon med det samme, og den ansatte på kunden, fordi hun bliver sur på ham og ikke forstår, at han er nødt til at overholde butikkens regler.

LÆS  
OP

- **Trin 3: Flere problemer.** Konflikten vil nu optrappe yderligere og blive større ved, at der bliver trukket flere problemer med ind i diskussionen. Når vi kommer i konflikt og bliver følelsesmæssigt involveret, sker der det, at vi pludselig kommer i tanke om en masse andre dårlige ting, vi kan sige eller har oplevet om den person, som vi er i konflikt med. (Tryk på en tast). Kunden vil føle, at hun står i en typisk situation og kan pludselig komme i tanke om andre, der har haft problemer med samme butik, eller andre ting ved butikken, der er et problem.
  - F.eks. kan kunden sige; "Sådan er det åbenbart hver gang her. En af mine venner sagde at jeg godt kunne droppe det. Han var hernede med et memory card og der var nul service". Inden længe kan ansat og kunde være i gang med at diskutere mange forskellige ting, der pludselig dukker op, og de kommer væk fra, hvad konflikten egentligt handler om. Samtidig bliver følelserne kraftigere, da de mange problemer får konflikten til at føles større og værre.

LÆS  
OP

- **Trin 4: Åben fjendtlighed.** Nu har konflikten udviklet sig derop, hvor det er rigtig ubehageligt og man siger og gør grimme ting kun for at genere hinanden. Parterne ser ikke længere hinanden som mennesker på godt og ondt, men som en bestemt type. Kunden ser den ansatte som en repræsentant for alle åndssvage og uforstående ansatte i hele verden, og

LÆS  
OP

den ansatte gør det samme med kunden. (Tryk på en tast).

Når kunden mister billedet af den ansatte som et menneske, mister kunden også sin medfølelse, og reagerer ved at føle, at hun kan behandle den ansatte, fuldstændig som det passer hende – sige hvad hun vil og gøre hvad hun vil. Ofte oplever den ansatte på dette trin, at kunden taler rigtig grimt til ham, og i sjældnere tilfælde bliver kunden direkte fysisk.

- Kunden kan f.eks. sige meget vredt ”Uha ja, stempelkvist! Las os da endelig gå mere op i regler end at hjælpe vores kunder. Du skulle måske lige tænke dig om, inden du køber noget af sådan én som ham!” Det sidste siges henvendt mod en anden kunde.

LÆS  
OP

- **Trin 5: Adskillelse.** På dette tidspunkt kan personerne i konflikten ikke tåle at være sammen længere. Enten vil kunden forlade butikken uden at konflikten er blevet løst, eller den ansatte vil få kunden smidt ud, f.eks. fordi kunden på trin 4 har opført sig uacceptabelt. (Tryk på en tast). Kunden føler sig så urimeligt behandlet, og føler at hun selv har gjort alt, hvad der står i hendes magt, for at få den ansatte til at forstå hendes situation. Da der ikke er mere, hun kan gøre, ja, så kan hun lige så godt forlade butikken.

- Den ansatte kan f.eks. sige ”Hør her. Det er bare sådan, at butikken har ret til at sende telefonen til reparation”, og kunden svarer ”Og jeg har ret til ikke at finde mig i det her. Farvel for altid og tak for ingenting” og så forlade butikken.



- Vis/afspil historie 1 ”Reklamation”. Stop når historien når til det første sæt valgmuligheder.
  - Hvis du bruger pc eller tv, så vis filmen
  - Ellers afspil lyden til dialogen på cd eller mp3

LÆS  
OP

Lad os se nærmere på, hvad det egentligt er, der sker for kunden i konflikten...



# NOTER TIL DIAS 7

## ”HVAD SKER DER FOR KUNDEN?”



### LÆS OP FRA DIAS

- Læs diaset højt
- – husk pauser.



- Forklar hvert punkt samtidig med at du peger på punktet.

### LÆS OP

- **Kunden kan ikke lytte**

Når man er vred eller oprevet, så har man ikke tålmodighed til at høre på andre. Derfor nytter det ikke, at vi siger en masse til kunden, for kunden hører alligevel ikke ordentligt efter.

### LÆS OP

- **Kunden kan ikke forstå gode argumenter**

Når man er vred eller oprevet, så kan man ikke snakke fornuftigt om en sag. Derfor nytter det ikke, at vi forsøger at forklare en vred kunde, hvorfor han f.eks. ikke kan få sine penge tilbage, for kunden er kun interesseret i at få sin vilje, og derfor hører han kun det, han vil høre, og overhører eller fordrejer tingene. F.eks. kan vi sige, at en vare, der er gået i stykker, skal sendes til reparation, for at vi kan finde ud af, hvad der er i vejen med den, og så bliver kunden sur, fordi han føler sig mistænkt for at have ødelagt varen med vilje.

### LÆS OP

- **Kunden skal have lov til at fortælle sin historie**

Når man er vred eller oprevet, har man brug for at få lov til at fortælle sin oplevelse af situationen. Så i stedet for, at vi forsøger at forklare kunden butikkens regler, lader vi kunden forklare og fortælle lige præcis, hvordan hun oplever, hvad der er sket.

### LÆS OP

- **Kunden vil blive beroliget af at blive lyttet til og forstået**

Når man er vred eller oprevet, bliver man beroliget – man hidser sig ned – når man føler, at der er nogen, der interesserer sig for én, og lytter til, hvad man har at sige, og forstår, hvad man siger.

Lad os se på, hvad vi kan gøre som ansatte i butikken...

## NOTER TIL DIAS 8

### "HVAD KAN JEG GØRE?"



LÆS OP  
FRA  
DIAS

- Læs diaset højt – husk pauser.

LÆS  
OP

Det er vigtigt at forstå:

- Lige nu handler det ikke om at få løst problemet eller diskutere sagen, der startede konflikten.
- Det handler kun om, at kunden skal beroliges og ud af den følelsesmæssige involvering.
- Vi kan ikke diskutere selve problemet med kunden, før vi er tilbage på trin 1 på konfliktrappen (uenighed), hvor der ikke længere er nogen følelsesmæssig involvering i sagen. Det svarer til at trøste et andet menneske, hvor man kun viser medfølelse og omsorg, og ikke stiller spørgsmålstejn ved noget.



LÆS  
OP

- Forklar

- Det er vigtigt, at kunden får lov til at fortælle hele sin historie. Det er ikke sikkert, at kunden selv går i gang med at fortælle, og så kan vi være nysgerrige og stille spørgsmål.
- Det er vigtigt, at vi ikke er irriterede og kun stiller spørgsmål, fordi vi skal, men er interesserede i at høre kundens historie og forstå, hvordan kunden oplever situationen.
- Det er vigtigt, at vi ikke behøver at være enige i kundens oplevelse af situationen. Vi skal blot lytte og forstå, hvad der sker for kunden, og respektere, at det er sådan, kunden har oplevet situationen. Vi skal på dette tidspunkt ikke begynde at diskutere dét, som kunden fortæller, eller sige kunden imod.
- Vi kan vise, at vi lytter og forstår kunden ved at:
  - Se interesseret på kunden, når han fortæller.
  - Nikke eller sige 'ja', 'hm', 'ok' eller lignende, mens kunden taler.
  - Bruge vendingen "jeg forstår".
  - Spørge ind til enkelte dele af kundens historie for at få det uddybet.
  - Gentage det som kunden har sagt.

Lad os først se på, hvordan det ser ud på konfliktrappen og derefter se på, hvordan man stiller gode spørgsmål til kunden...

## NOTER TIL DIAS 9

### "HVAD KAN JEG GØRE PÅ DE ENKELTE TRIN?"



- OBS! Hvis du viser dette dias på pc, så starter dias med kun at vise konfliktrappen, som den så ud på dias 6. Hver gang du trykker på musen eller en tast på tastaturet, kommer der mere indhold på diaset. I teksten nedenfor står der, hvornår du skal trykke på en tast for at få mere tekst på diaset.

LÆS  
OP

Jeg vil nu gennemgå konfliktrappen igen, og trin for trin vise hvad vi kan gøre for at nedtrappe konflikten på det enkelte trin. (tryk på en tast)

- Trin 1: Uenighed (sagen) (tryk på en tast)

LÆS  
OP

Vi skal på dette trin undgå, at situationen udvikler sig til en konflikt. Da kunden ikke er følelsesmæssigt involveret dvs. vred eller sur eller irriteret, kan han godt høre og forstå, hvad vi siger, men han har også brug for selv at blive hørt og forstået. Det er vigtigt, at vi prøver at undgå at komme til at sige eller gøre noget, der kan irritere kunden, ved f.eks.:

- At vi giver kunden tid til at fortælle.
- At vi viser, at vi lytter og forstår.
- At vi undgår selv at blive irriteret.
- At vi undgår at blive personlige.

Succes er, at uenigheden kan diskuteres til en løsning uden at situationen udvikler sig til en konflikt.

- Trin 2: Bebrejdelse (personen) (tryk på en tast)

LÆS  
OP

Kunden er nu følelsesmæssigt involveret dvs. irriteret, sur, vred el.lign. Nu skal vi bruge alt dét, vi har snakket på de sidste 2 dias om at undgå selv at forklare sagen yderligere overfor kunden og i stedet være nysgerrig, spørge ind og lade kunden fortælle sin oplevelse af situationen.

Succes er, når vi har fået kunden til at fortælle sin oplevelse af situationen, og kunden føler sig hørt og forstået. Så "forsvinder" kundens følelsesmæssige involvering, og konflikten er nedtrappet til trin 1, hvor vi nu kan fortsætte med at prøve at løse den uenighed eller sag, som konflikten handler om.

- Trin 3: Flere problemer (tryk på en tast)

LÆS  
OP

Det er vigtigt, at vi ikke går ind på at diskutere de andre problemer, som kunden trækker frem. Det gør bare situationen meget mere kompliceret. Vi skal sørge for at holde fokus på den aktuelle sag. Vi kan f.eks. sige; "Jeg vil gerne snakke om din vens oplevelse omkring hans memory card bagefter, men jeg vil gerne først afslutte den snak, vi er i gang med. Du sagde noget om, at varen her ...osv. osv.".

Succes er, når vi har fået indsnævret snakken til kun at handle om den aktuelle sag, så har vi fået nedtrappet konflikten til trin 2.

► Trin 4: Åben fjendtlighed (tryk på en tast)

LÆS  
OP

Det kan være svært selv at komme videre på dette trin, da både vi og kunden typisk vil være meget følelsesmæssigt oprevet. Det kan derfor være en god idé at bede en kollega om hjælp.

- Hvis konflikten er optrappet hertil mellem os og kunden, er det vigtigt, at vi er opmærksomme på, hvad der sker med os selv. Er vi også i gang med at synes, at kunden er den største idiot i verden? Har vi selv fået sagt eller gjort noget grimt? Så må vi tage ansvar for dét, vi har sagt og gjort, og sige undskyld eller på anden måde beklage. Det vil også få kunden til at stoppe op, når vi pludselig gør noget andet. Prøv så at få kunden i snak igen, ved at spørge ind til hans oplevelse af situationen, ligesom vi har snakket om på de sidste to dias.
- Hvis vi er blevet tilkaldt af en kollega, eller kunden allerede var meget vred og uforskammet, da han kom hen til os, så kan vi prøve at holde fokus på, at det ikke er os det handler om. Undgå også at tænke på kunden som besværlig, men prøv i stedet at fokusere på, at det er situationen, der er svær eller besværlig. Det er ikke altid, det er rimeligt eller muligt at håndtere situationen som en konflikt, og vi kan vælge mellem flere måder at gribe det an på.
  - Hvis vi vurderer, at der er mulighed for at håndtere konflikten, kan vi prøve at bruge de redskaber vi kender, men det kan være svært, når konflikten allerede er meget optrappet. Vi skal huske, at det er ok, hvis en konflikt ikke kan løses.
  - Hvis vi vurderer, at det ikke er muligt at håndtere konflikten, fordi kunden bare er for urimelig og vil være sur, eller der ikke er den fornødne tid i butikken, så kan vi vælge blot at betjene kunden uden at reagere på de vrede anklager. Det er her vigtigt, at vi har det 'ok' med at gøre dét, og ikke tager konflikten på os. Ellers er det bedre at bruge én af de to andre fremgangsmåder.
  - Hvis kunden er åbenlys fjendtlig og ikke reagerer på vores forsøg på at håndtere situationen, er det også ok at sige fra. Vi kan f.eks. sige "Jeg vil gerne forsøge at hjælpe dig med ..., men jeg vil ikke have, at du råber ad mig". Hvis kunden fortsætter, så kan vi enten gentage, hvad vi lige har sagt, eller vi kan vælge at sige "Jeg kan desværre ikke hjælpe dig, når du fortsætter med at råbe ad mig. Jeg er nødt til at bede dig om at gå".

Succes er, hvis konflikten bliver nedtrappet til trin 3 og ikke længere er fjendtlig.

► Trin 5: Adskillelse (tryk på en tast)

LÆS  
OP

- Hvis vi er i stand til at berolige os selv, så kan vi prøve at skabe kontakt til kunden igen og dermed få kunden tilbage i butikken til en fornyet snak. Vi kan f.eks. sige; ”Jeg er ked af, at situationen har udviklet sig som den har, og at jeg blev irriteret på dig. Jeg kunne godt tænke mig at starte forfra. Skal vi ikke gå tilbage og prøve en gang til?”.
- Eller vi kan få fat i en kollega, der kan gøre det for os.
- Eller vi må acceptere, at denne konflikt ikke blev løst, og det er ok. Det er nemlig ikke alle konflikter, der kan løses. Dette kommer vi tilbage til på et senere dias.

Succes er, hvis vi kan komme i dialog med kunden igen. Dvs. konflikten er nedtrappet til trin 4, 3 eller 2. Det er dog vigtigt at erkende, at det er meget svært at løse en konflikt, der er optrappet til øverste trin og adskillelse. Det er på dette trin, hvor kunden tænker, at lige meget, hvad hun gør, så er det håbløst, og der skal en del til at overbevise en kunde med den indstilling til at tage snakken op igen. Det er derfor meget vigtigt, at den måde vi eller en kollega forsøger at skabe kontakt på igen, er anderledes end den måde, hvorpå konflikten forløb, så kunden kan se, at der faktisk er sket noget nyt, der kan give håb om et andet forløb i en fornyet snak. F.eks. hvis vi selv har været vrede og afvisende, kan vi være mere imødekommende, når vi henvender os til kunden igen, eller hvis vi har sagt eller gjort noget ubehageligt, så kan vi undskylde vores opførsel.

Lad os se på, hvordan vi kan stille gode spørgsmål til kunden...

## NOTER TIL DIAS 10

### ”HVORDAN STILLER JEG GODE SPØRGSMÅL?”



LÆS  
OP

Vi kan øve os i at stille gode spørgsmål til kunden ved at lave vores egen liste over gode formuleringer, så vi ikke skal stå og finde på dem i situationen.

LÆS OP  
FRA  
DIAS

► Læs dias højt – husk pauser.



► Fortæl

LÆS  
OP

- Sætninger på diaset er kun eksempler til inspiration.
- Vi kan sagtens have flere gode formuleringer til hvert trin.
- Det er ikke nødvendigt, at en formulering hører til et bestemt trin. Den kan lige så godt være generelt anvendelig.
- Hvis vi har haft en god oplevelse med at håndtere en uenighed eller en konflikt med en kunde, så er det en god idé at skrive nogle af de gode ting, vi sagde ned, så vi kan huske dem og bruge dem en anden gang.
- Har I andre forslag til sætninger?



► Skriv deres evt. forslag op på en flipover.

Lad os se på, hvorfor en konflikt måske ikke kan løses...

# NOTER TIL DIAS 11

## "IKKE ALLE KONFLIKTER KAN LØSES"



LÆS OP  
FRA  
DIAS



➤ Læs diaset højt – husk pauser.

➤ Forklar

LÆS  
OP

- **Det er ikke altid, at der er den fornødne tid i butikken...**

Det er ikke altid, vi har den tid det kræver, at spørge ind til kunden og give ham tid til at fortælle, hvordan han oplever situationen. F.eks. kan det være, at vi sidder i kassen i et supermarked, eller at der er meget lang kø ved disken. Nogen gange kan et par enkelte spørgsmål være nok, andre gange skal der meget mere tid til, end vi har.

LÆS  
OP

- **Det er ikke altid at kunden er villig til at være med til at få konflikten løst...**

Det kan være, at kunden bare har en rigtig dårlig dag og allerede er sur og vred, når han kommer ind i butikken. Måske kan vi lytte til noget af hans historie og det vil hjælpe. Måske kan vi bare ikke gøre noget som helst.

LÆS  
OP

- **Det er ikke altid, at vi selv har det fornødne overskud til at få konflikten løst...**

Da konflikter handler om følelser – og også om vores egne følelser – så er det ikke altid, vi selv har overskud til at lade være med at blive sur på kunden. Hvis vi ved det på forhånd, når dagen starter, så kan det være en god idé at få hjælp fra en kollega så hurtigt som muligt, førend konflikten bliver optrappet til trin 3, 4 eller 5.

LÆS  
OP

Jo mere vi øver os i at være nysgerrige overfor kundens oplevelse af situationen frem for at blive irriteret på kunden, jo nemmere bliver det at håndtere en uenighed og måske undgå at konflikten opstår eller optrappes.

Det vigtigste er, at vi gør det bedste vi kan i konfliktsituationen med kunden og ikke bebrejder os selv, hvis konflikten ikke bliver løst.

Hvis konflikten ikke bliver løst og vi kan mærke, at den stadig "sidder i kroppen", er det en god idé at få hjælp af en kollega. En kollega, der kan lytte og hjælpe med at forstå, hvad der skete, så vi kan få løst op for de følelser, der stadig sidder i kroppen.

I pjecen - som I har fået udleveret - er der et afsnit om, hvordan vi kan hjælpe hinanden med konflikter, der ikke blev løst. Vi skal ikke læse i den nu, men

det kan være én af de ting, som vi kan arbejde videre med efter dette møde. Mere herom når vi slutter mødet af.

Efter pausen skal vi prøve at hjælpe en kollega med at håndtere en konflikt.



- (I pausen sørger du for at gøre de spillede situationer klar på enten pc, tv eller med fotos og lyd, så I er parate til at gå i gang lige efter pausen.)



# NOTER TIL DIAS 12

## "HJÆLP DIN KOLLEGA MED AT TAKLE EN KONFLIKT"



► Fortæl om hvad I skal til at lave nu.

LÆS  
OP

- Indtil nu har vi snakket om konflikter, hvad der får dem til at optrappe og hvilke redskaber vi kan bruge for at nedtrappe dem.
- Nu skal vi prøve at bruge redskaberne i en historie, hvor to skuespillere spiller en ansat og en kunde, der kommer i konflikt med hinanden. Vi skal så hjælpe den ansatte med at håndtere konflikten.
- Selvom historien handler om en bestemt vare i en bestemt type butik, der måske ikke er mage til vores varer og butik, så prøv at tænke på, hvordan historien kan minde om en situation, du selv har oplevet.
- Historien er opbygget således:
  - Den starter med en intro, hvor vi får at vide, hvad der er sket indtil nu.
  - Så spiller to skuespillere den næste del af konflikten og historien stoppes.
  - Nu er det vores tur til at vælge, hvad vores kollega i historien skal gøre. Vi får fire forskellige valgmuligheder, der kan være mere eller mindre gode i situationen
  - Før vi vælger en mulighed, diskuterer vi de forskellige valgmuligheder:
    - Hvad er godt ved muligheden? Hvordan nedtrapper den konflikten?
    - Hvad er mindre godt? Hvordan optrapper den konflikten?
  - Uanset hvilken mulighed vi vælger, vil vi få at se, hvad der sker med konflikten – bliver den optrappet eller nedtrappet?
    - Hvis vi valgte rigtigt, får vi først en tilbagemelding, der fortæller, hvorfor det er et godt valg, der nedtrapper konflikten. Dernæst spiller skuespillerne videre, historien stopper og vi skal igen vælge.
    - Hvis vi valgte forkert, får vi først en tilbagemelding, der fortæller, hvorfor det er et mindre godt valg, der bidrager til at optrappe konflikten. Dernæst kan vi vælge en ny mulighed og så se hvad der sker.

► Følg de instruktioner, der hører til den tekniske måde, du vil gennemgå de spillede konfliktsituationer. Dvs. pc, tv med dvd, overhead eller papir med lyd på cd eller mp3.

- Hvis I skal sidde ved flere pc'ere, så sørg for at give alle besked om, hvornår I skal mødes igen. Det er bedre at sige; "Vi mødes igen kl. 19.30" end at sige; "Vi mødes igen om 20 minutter". Det kan også være en god idé lige at minde dem om, når der er 5 min. tilbage.



➤ **Fælles opsamling** (hvis I har været ude ved flere pc'er, så samles I igen)

LÆS  
OP

• Spørg mødedeltagere; "Hvad er det bedste du lærte om at håndtere en konflikt med en kunde?"

➤ Skriv deres svar op på en flipover.

## NOTER TIL DIAS 13

### ”ROLLESPIL: PRØV SELV!”



#### ► Fortæl

LÆS  
OP

- Vi har lige prøvet at håndtere nogle konflikter, som nogle skuespillere spillede for os.
- Nu skal vi prøve selv at spille rollerne som ansat og kunde i nogle givne konfliktsituationer
- Formålet med rollespil er at prøve sig selv af i en virkelig situation. Det er ikke alle, der får mulighed for at prøve at spille ”ansat”, men vi lærer også af at spille ”kunde”, hvor vi kan mærke på os selv, hvad der virker og hvad der ikke virker, eller ved at være observatør, hvor vi kan se udefra, hvad der virker og ikke virker

#### ► Følg instruktionerne til rollespil i mødemappen

#### ► Fælles opsamling (hvis I har været ude i mindre grupper, så samles i igen)



#### ► Spørg alle mødedeltagerne; ”Hvad er det bedste du lærte om at håndtere en konflikt med en kunde?”

#### ► Skriv deres svar op på en flipover.



## NOTER TIL DIAS 14

### ”ER DER NOGET VI GERNE VIL ARBEJDE VIDERE MED?”

LÆS  
OP

Nu er vi ved at være færdige med mødet. Det vil være en god afslutning at finde ud af, om der er noget, som vi gerne vil arbejde videre med. Der er udarbejdet nogle spørgsmål til brug for denne opsamling. Dem tager vi et ad gangen.

LÆS  
OP

#### Ideer/ønsker/forslag

- Jeg vil nu gerne have Jer til at komme med ideer, ønsker og forslag til, hvordan vi kan blive bedre til at håndtere konflikter i vores butik. Jeg skriver Jeres forslag op på en flipover.
- Vi vil i første omgang ikke diskutere de enkelte forslag - om de duer eller ikke duer. Vi kan altid vælge fra senere.

LÆS  
OP

#### Hvad kan og vil vi gå i gang med?

- Nu skal vi finde ud af, om der er nogen af de ideer, ønsker og forslag, som vi lige har skrevet ned, som vi gerne vil gå i gang med at gøre noget ved. Er der nogen, der har forslag til, hvad vi skal starte det videre arbejde med?



- Markér på flipoveren de forslag, der bliver nævnt, og undersøg om der er generel tilslutning til at gå i gang med disse forslag. Start med små ting der nemt lykkes.

LÆS  
OP

- Før vi går videre, så prioriterer vi lige forslagene. Hvilket skal vi starte med? Hvad tror vi er lettest?

#### Hvem går videre med hvad?

- Er der nogen, der gerne vil arbejde videre med et eller flere af forslagene?



- Skriv navne på flipoveren ud for forslaget og spørg, hvornår personen vil gøre det?

LÆS  
OP

#### Har vi brug for hjælp fra andre?

- Har vi brug for hjælp eller inspiration fra f.eks. pjecen eller hjemmesiden [www.trapned.dk](http://www.trapned.dk)?

## Hvornår skal vi mødes igen?



- Hvis I ikke allerede har aftalt at mødes igen om ét af forslagene, så aftal det eventuelt nu og i så fald også hvem, der skal stå for at arrangere mødet.
- Skriv alle beslutninger ned, så I kan fastholde dem og formidle dem videre.
- Afslut mødet med at sige tak til alle for deres deltagelse og engagement, og at du håber, at de har fået noget ud af mødet.