

SKAL VORES BUTIK HAVE EN KONFLIKTPOLITIK?

En konflikt politik er de rammer og spilleregler I opstiller for, hvordan I synes, konfliktfyldte situationer med kunder skal håndteres – mellem de ansatte og kunden, og de ansatte imellem.

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

Konflikt politikken er også med til at sætte konflikter med kunder på dagsordenen i butikken. Ofte fortæller vi andre om vores konflikter for at godtgøre og få medhold i, at det var den anden, der var tåbelig og ikke os selv.

Den nye dagsorden er, at vi fortæller, hvordan vi kom den vrede kunde i møde og fandt en god løsning for både butikken og kunden – og i sidste ende for vores egen oplevelse af situationen. Eller hvordan det var svært og måske ikke lykkedes.

HVILKE OVERVEJELSER SKAL VI GØRE OS?

På siden her ligger der en skabelon til en konflikt politik, som I kan arbejde videre med. I skal gøre Jer nogle overvejelser, før I skriver en konflikt politik. Overvejelserne der enten munder ud i tekst I vil tilføje til konflikt politikken eller som blot er nyttige for jeres arbejde med konflikt politikken.

- ✓ Hvorfor vil vi gerne lave en konflikt politik? 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 konflikt politikken? Hvem skal være med til at udarbejde den – kun ledelsen eller også de ansatte? Hvor tit skal vi evaluere og revidere den?
- ✓ Skal vi have en konflikt ansvarlig i butikken?
- ✓ 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 konflikt håndtere i situationen, men sige fra overfor kunden? Og hvordan siger vi fra overfor 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 "konflikt vejleder", 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 konflikt håndtering være et fast punkt på vores personale møder, så vi kan lære af hinanden? Hvad vil vi så gerne snakke om? Hvordan gør vi det?