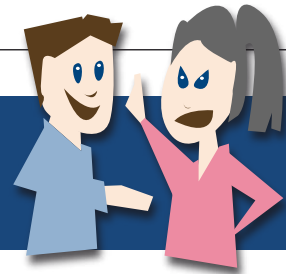


ROLLESPIL

KURTS KLÆDER



Generel beskrivelse af situationen

Vi er i tøjbutikken Kurt Klæder en lørdag formiddag, hvor en sælger har en konflikt med en kunde. Kunden har købt et par bukser ugen før, som er gået op i linningen. Kunden er sur over, at han hverken kan få byttet bukserne eller få sine penge retur, og at butikken kun vil reparere bukserne, hvilket vil tage 4-6 dage. Sælger har forklaret, at hun nok skal ringe til kunden, så snart bukserne er færdige.

Kunden siger, at han ikke gider have et par bukser, der er blevet repareret, og at han vil have nogen andre bukser. Sælger forklarer igen, at det er butikkens politik at udbedre varen, hvis det kan lade sig gøre og at de i så fald ikke bytter og giver pengene retur. Hun tilføjer, at bukserne nok skal blive så gode som nye, når de er blevet repareret. Kunden spørger hvad der så sker, når bukserne går i stykker igen. Sælger svarer, at det tror hun ikke vil ske, men ellers så vil de selvfølgelig reparere dem igen. Kunden vender øjne og spørger sælger, om hun ikke tror, han har andet at lave end at komme rendende i tide og utide for at få repareret sine bukser? Sælger svarer, at hun ikke tidligere har været ude for, at der er tøj, der har skullet repareres flere gange.

Kunden fortsætter med at sige, at det er typisk de små tøjbutikker at de har sådan en dårlig kundeservice, og at han fremover kun vil handle i Magasin, hvor man altid kan få sine penge tilbage. Pludselig kommer han i tanke om, at hans kammerat havde haft et problem med en t-shirt, der var deform efter vask, og at han fik sine penge tilbage. Kunden spørger, hvorfor han så ikke også kan få sine penge tilbage?

”Sælger” Beskrivelse

Du hedder Trine, er 27 år og er sælger i Kurts Klæder. Ude i butikken går der en af de andre sælgere, Anne, og lægger tøj på plads. Ude bagved sidder butiksbestyreren Henriette og ordner regnskab.

Trine har netop været på kursus i købeloven, så hun er helt sikker på, at hun har ret til at holde på, at butikken vil reparere varen, da det ikke vil være at betragte som ”unødige gene” for kunden at skulle vente 4-6 dage på at få sine bukser repareret.

Trine ved, at Henriette ikke så gerne ser, at de er nødt til at tage varer retur eller bytte dem.

Trine mener dog, at hun på et tidspunkt har hørt Henriette bytte en bluse for en kunde, selvom blusen kunne repareres, men hun kan ikke huske hvorfor.

Du skal nu svare på kundens forespørgsel om, hvorfor hans ven kunne få pengene tilbage for sin t-shirt, når kunden ikke kan få pengene tilbage for sine bukser...

”Kunde” Beskrivelse

Peter har faktisk købt bukserne, fordi det er hans 30 års fødselsdag i dag, og han skal holde fest om aftenen. Bukserne gik i stykker ved linningen bagpå, under en fest sidste week-end da han bukkede sig ned.

Han har selvfølgelig et par andre bukser, han kan tage på i aften, men det er bare noget andet at have et par nye bukser på, og det var jo også derfor han havde købt bukserne.

Mens han står og diskuterer med Trine, overvejer han, om han i stedet for skal købe et par andre fede bukser, som han også så på, da han købte de her bukser. Men på den anden side skal butikken ikke have lov at slippe så let. Det gør Peter møg irriteret bare at blive puttet ind i en regel. Hende sælgeren ville nok heller ikke selv synes, at det var fedt at have købt en ny kjole til sin egen fødselsdag og så ikke kunne have den på, fordi at den var gået i stykker.

Du venter nu på, at sælgeren svarer dig på, hvorfor du ikke kan få pengene tilbage for dine bukser, når din ven kunne få pengene tilbage for sin t-shirt.