

# TRAP NED

– LÆR AT TAKLE KONFLIKTER



**BFA**  
HANDEL

# INDHOLDS- FORTEGNELSE

1. Konfliktfyldte kundesituationer	Side 3
2. Konflikttrappen	Side 7
3. Redskaber til konflikthåndtering	Side 12
4. Ikke alle konflikter kan løses	Side 18
5. Gode råd om konflikthåndtering	Side 21

## HILS KONFLIKTEN VELKOMMEN!

Formålet med pjecen er at give de ansatte i detailhandlen indsigt i konflikter og konflikthåndtering og dermed en bedre oplevelse med at håndtere konflikter med kunder.

Der sættes fokus på muligheden for at håndtere konflikter på så tidligt et tidspunkt, at de ikke optrapper og bliver sværere at have med at gøre, samt de konflikter hvor kunden er vred fra starten af. Pjecen kan anvendes af både ledelsen, de ansatte og sikkerhedsorganisationen.

Pjecen er en del af et samlet læringsmateriale, som du finder på [www.trapned.dk](http://www.trapned.dk). Materialet indeholder bl.a. en powerpoint præsentation med noter, 5 små filmede konfliktsituationer samt rollespil. Det er udviklet, så den enkelte butik selv kan arrangere og afholde et 2-3 timers kursus i konflikthåndtering.

## 1. KONFLIKTFYLDTE KUNDESITUATIONER

Det skal være godt at gå på arbejde. Det er en god dag, når du har det godt med kunderne.

Konflikter med kunder kan derimod ødelægge en dag, og det er derfor vigtigt at kunne håndtere konflikter. Det gælder både, hvis de er opstået, fordi du ikke kan give pengene retur for en vare, fordi køen er lang og kunden har travlt, fordi kunden ikke kan få den ønskede vare eller af helt andre årsager.

I denne pjece fortæller vi dig noget om konflikter, og vi giver dig også nogle redskaber, du kan bruge, når du er på arbejde, og der opstår en konflikt mellem dig og en kunde.

**At lære at håndtere konflikter med kunder er at lære at håndtere alle konflikter i livet...**

**Det er nemlig helt det samme der sker, hver gang en konflikt opstår og optrapper, og det samme, der skal gøres for at nedtrappe konflikten igen.**

## HVAD ER EN KONFLIKT?

Der findes mange definitioner på, hvad en konflikt er. Her er den vi bruger:

**En konflikt er en uenighed hvor en eller flere af personerne bliver følelsesmæssigt involveret**

- ✓ **Uenighed**  
I en konflikt er der altid en sag, som personerne 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. Er kunden vred og ophidset, er du i konflikt med kunden, uanset hvordan du oplever situationen
- ✓ **Følelsesmæssigt**  
Dét, der adskiller en uenighed og en konflikt, er lige præcis, at mindst én af personerne bliver følelsesmæssigt involveret. I en uenighed kan man godt acceptere hinandens forskellige holdninger til sagen og diskutere frem og tilbage. 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

## KONFLIKTER ER ET LIVSVILKÅR!

Det kan ikke lade sig gøre helt at undgå konflikter. Det er nødvendigt at acceptere, at der altid vil være konflikter – også med kunder. Derfor er det godt at vide, hvad der kan gøres i konfliktfyldte kundesituationer.

Konflikter handler om mennesker og følelser. For at blive bedre til at håndtere konflikter er det nødvendigt at forstå, hvad konflikter er, og hvad der sker i situationen. Du skal også lære at reagere og handle på den rigtige måde, når konflikten opstår. For at det skal lykkes, er det også vigtigt at:

- ✓ **Snakke åbent med hinanden om de konflikter, der opstår i hverdagen**
- ✓ **Øve dig – det tager tid og masser af øvelse at lære at håndtere og løse konflikter**
- ✓ **Acceptere at det ikke altid lykkes at håndtere en konflikt – og at det er OK**



## ANGRIBE, UNDVIGE ELLER ÅBEN DIALOG

Reaktionen i en konfliktsituation kan være forskellig fra person til person og fra konflikt til konflikt. Grundlæggende er der tre forskellige måder at reagere på

1. Bebrejde/angribe
2. Undvige
3. Møde konflikten åbent

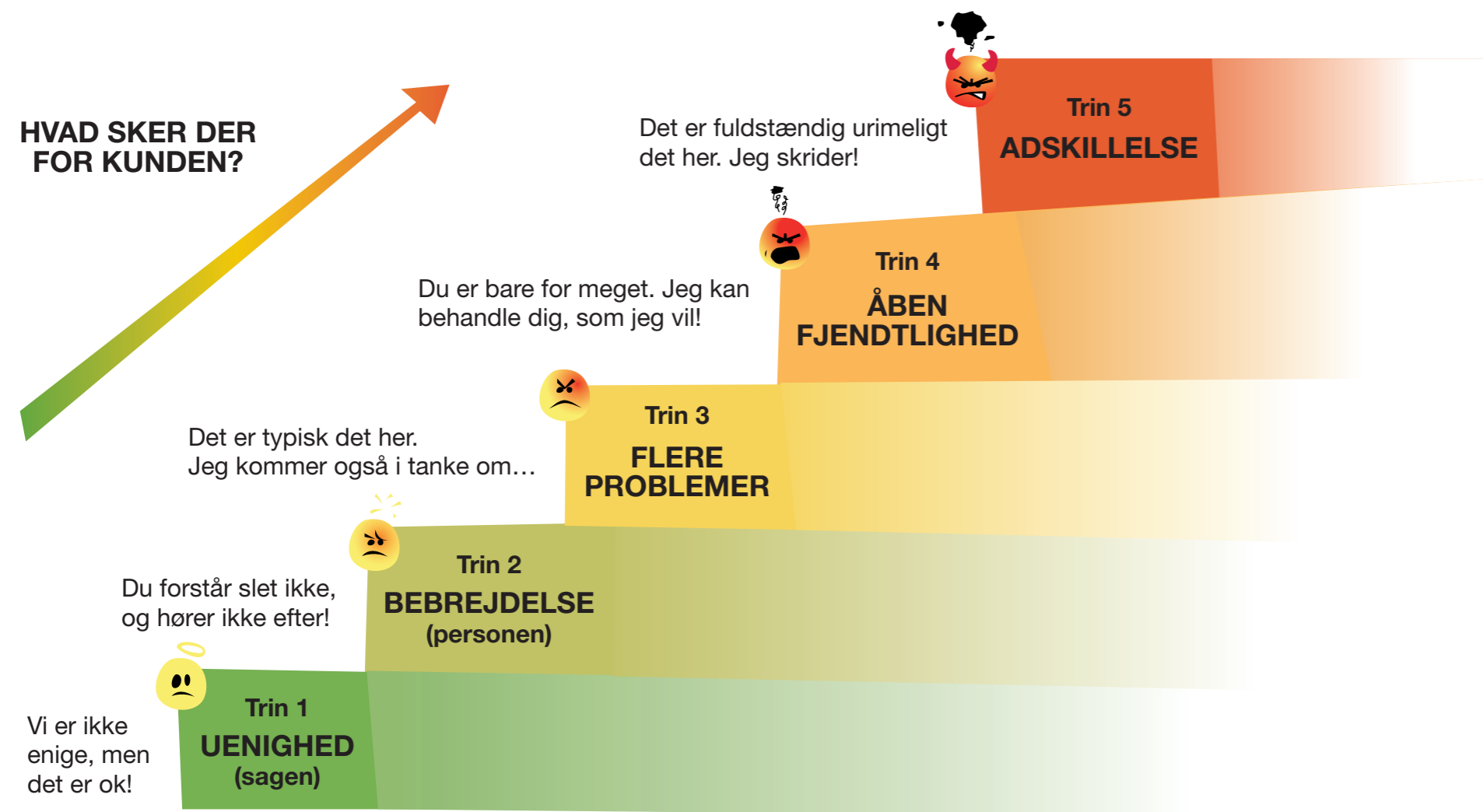
**For at håndtere og forsøge at løse konflikten, skal den mødes åbent. Sker det ikke, vil konflikten optrappe og blive værre og værre – uanset om man bebrejder/angriber eller undviger.**

**Konflikttrappen** beskriver, hvordan en konflikt optrapper, når man bebrejder/angriber den anden. Se side 6.

**Konfliktskytrappen** beskriver, hvordan en konflikt optrapper, når man undviger den anden. Se side 9.



## KONFLIKTTRAPPEN



## 2. KONFLIKTTRAPPEN

Konflikttrappen bruges til at forstå hvorfor og hvordan en konflikt optrapper, og hvad der kan gøres for at nedtrappe den igen.

Det er vigtigt at forstå, at en konflikt altid vil optrappe og blive værre, hvis ingen 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 en konflikt så tidligt som muligt.

**Optrapping af en konflikt er ikke uundgåelig men forudsigelig hvis ingen gør noget for at nedtrappe**

## KONFLIKTTRAPPENS TRIN

Konflikttrappen består af fem trin, og jo højere trin, jo mere er konflikten optrappet.

En konflikt kan starte som en uenighed på trin 1 og optrappe et trin ad gangen i dialogen mellem kunden og dig. Men du kan også opleve, at en konflikt springer trin over eller starter højere oppe på konflikttrappen.

Kunden vil typisk gennemgå alle trinene, men det er ikke altid synligt for dig. Optrapningen kan være sket før, du møder kunden. F.eks. hvis kunden allerede har en forestilling om, at det ikke kan lade sig gøre at få pengene tilbage for en vare, og derfor er ophidset på forhånd.

**Trin 1: Uenighed (sagen).** Det hele starter med en uenighed omkring en sag. Hvis ansat og kunde kan diskutere sagen uden at blive følelsesmæssigt involveret, opstår der ikke en konflikt. Kunden er på dette trin ok med at være uenig med den ansatte. **Vær meget opmærksom på den hårfine grænse, hvor uenighed bliver til konflikt.**

**Trin 2: Bebrejdelse (personen).** Situationen udvikler sig til, at man ikke længere ”går efter bolden, men efter manden”. D.v.s. man bliver personlig og synes det er den andens skyld, at uenigheden ikke kan løses. Kunden vil på dette trin føle, at den ansatte ikke hører efter, og ikke forsøger at forstå kundens situation.

**Trin 3: Flere problemer.** Konflikten vil nu optrappe yderligere og tage til i omfang ved, at der bliver trukket flere problemer ind i diskussionen. Kunden kan f.eks. komme i tanke om andre, der har haft problemer med samme butik, eller andre irriterende ting ved butikken, og det er ikke altid, at kunden siger det højt.

**Trin 4: Åben fjendtlighed.** Nu er konflikten rigtig ubehagelig og der siges og gøres grimme ting. Parterne ser ikke længere hinanden som mennesker på godt og ondt, mister medfølelsen for hinanden, og reagerer ved at behandle hinanden, som det passer dem. De siger hvad de vil, og gør hvad de vil. Den ansatte oplever nu, at kunden taler rigtig grimt. I sjældnere tilfælde kan kunden blive direkte fysisk.

**Trin 5: Adskillelse.** På dette tidspunkt kan personerne i konflikten ikke tåle at være sammen længere. Enten vil kunden selv forlade butikken, eller den ansatte vil få kunden smidt ud pga. dårlig opførsel. Kunden føler, at det er fuldstændig umuligt at få den ansatte til at høre efter og forstå, og kan derfor lige så godt forlade butikken.

## HVAD SKER DER FOR KUNDEN?

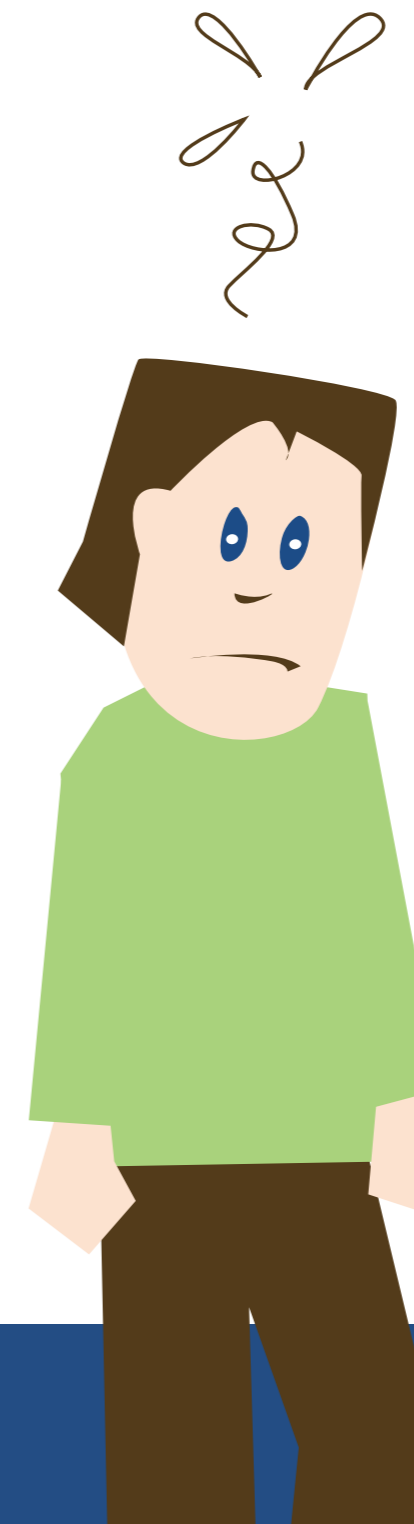
Og hvorfor er det så, at konflikten optrapper, selvom du igen og igen forklarer kunden butikens regler, eller forklarer, hvorfor butikken desværre ikke kan levere som lovet?

**En kunde, der er i konflikt og er følelsesmæssigt involveret, er ikke længere ”fornuftig” og forsøger ikke at få sagen løst, selvom de selv oplever det sådan.**

**Situationen er blevet et personligt opgør. Kunden føler sig bebrejdet og ikke lyttet til. Kunden vil på sin side ikke høre efter og misforstår let, hvad der bliver sagt.**

### En kunde der er vred eller oprevet:

- ✓ Kan ikke lytte
- ✓ Kan ikke forstå gode argumenter
- ✓ Skal have lov at fortælle sin historie
- ✓ Vil blive beroliget af at blive lyttet til og forstået



## KONFLIKTSKYTRAPPEN

Det er ikke altid, at en kunde reagerer med vrede, bebrejdelse og angreb, når der opstår en konflikt. Kunden kan også være konfliktsky.

En konfliktsky kunde bryder sig simpelthen ikke om uenigheder og dårlig stemning. Eller også har kunden den misopfattelse, at konfliktløsning handler om at vende den anden kind til, og derfor undviger og bider utilfredsheden i sig.

Den konfliktsky kunde har dog sine måder at vise utilfredshed på. Selvom du ikke er blevet skældt ud, kan situationen godt efterlade dig med en følelse af ikke at have gjort det godt nok, eller at der var noget galt. Derfor er det også relevant at kunne håndtere konflikten med den konfliktsky kunde.

## KONFLIKTSKYTRAPPEN

HVAD SKER DER FOR KUNDEN?



HVAD KAN JEG GØRE?

## KONFLIKTSKYTRAPPEN

Konfliktskytrappen beskriver, hvordan konflikten med den undvigende kunde optrapper:

**Trin 1: Uenighed (sagen).** Ligesom på konfliktrappen er der endnu ikke opstået en konflikt. Vær opmærksom på tegn på, om kunden trækker sig pga. uenigheden.

**Trin 2: Indre billeder (personen).** Kunden er nu følelsesmæssigt involveret og reagerer med (næsten) ingenting at sige. Kunden danner i stedet for en masse indre billeder af den ansatte og situationen. Kunden fører en indre dialog frem for at diskutere med den ansatte.

**Trin 3: Man trækker sig.** Kunden er nu kommet frem til, at det ikke nytter noget, eller at det er bedst at undgå konflikten. Kunden trækker sig og giver den ansatte ret.

**Trin 4: Adskillelse.** Kunden har fået afværget – men ikke løst konflikten, og kan ”flygte” fra butikken.

Men hvordan opdager man konflikten med den konfliktsky kunde? Kig efter følgende tegn:

- ✓ Kunden kigger ikke på dig
- ✓ Kunden snakker lavt eller næsten uhørligt
- ✓ Kunden siger ikke noget, svarer kun med få ord eller gør ikke sætninger færdige
- ✓ Kunden virker trist, utilfreds eller betænkelig, og argumenterer ikke for sin sag
- ✓ Kunden er ubeslutsom

### 3. REDSKABER TIL KONFLIKTHÅNDTERING

Du har brug for redskaber til at håndtere konflikter, som du kan bruge til at reagere anderledes, end du plejer at gøre i konflikter med kunder. Der er både redskaber til at håndtere kunder, der reagerer med at angribe, og kunder der reagerer med at undvige.

**Tag først fat i den aktuelle sag igen, når du fornemmer, at kunden ikke længere er følelsesmæssigt involveret**

#### HVAD KAN JEG GØRE?

##### Få kunden beroliget

Det er vigtigt at forstå, at når du står midt i konflikten med kunden, så 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.

##### Få kunden tilbage på trin 1

Du kan **ikke** diskutere selve sagen/problemet med kunden, før I er tilbage på trin 1 på konfliktrappen, hvor der ikke længere er nogen følelsesmæssig involvering. I skal have en god kontakt til hinanden med gensidig forståelse, så det er muligt at tale videre om sagen uden bebrejdelser og de personlige angreb.

Når man er følelsesmæssigt involveret, så tænker man ikke klart og rationelt.

Det er helt individuelt fra konflikt til konflikt, hvor lang tid det tager at nedtrappe en konflikt til trin 1.

##### Vær nysgerrig – stil spørgsmål

Dét, du kan gøre, er at være nysgerrig overfor kundens situation. Find ud af hvad problemet er og hvorfor.

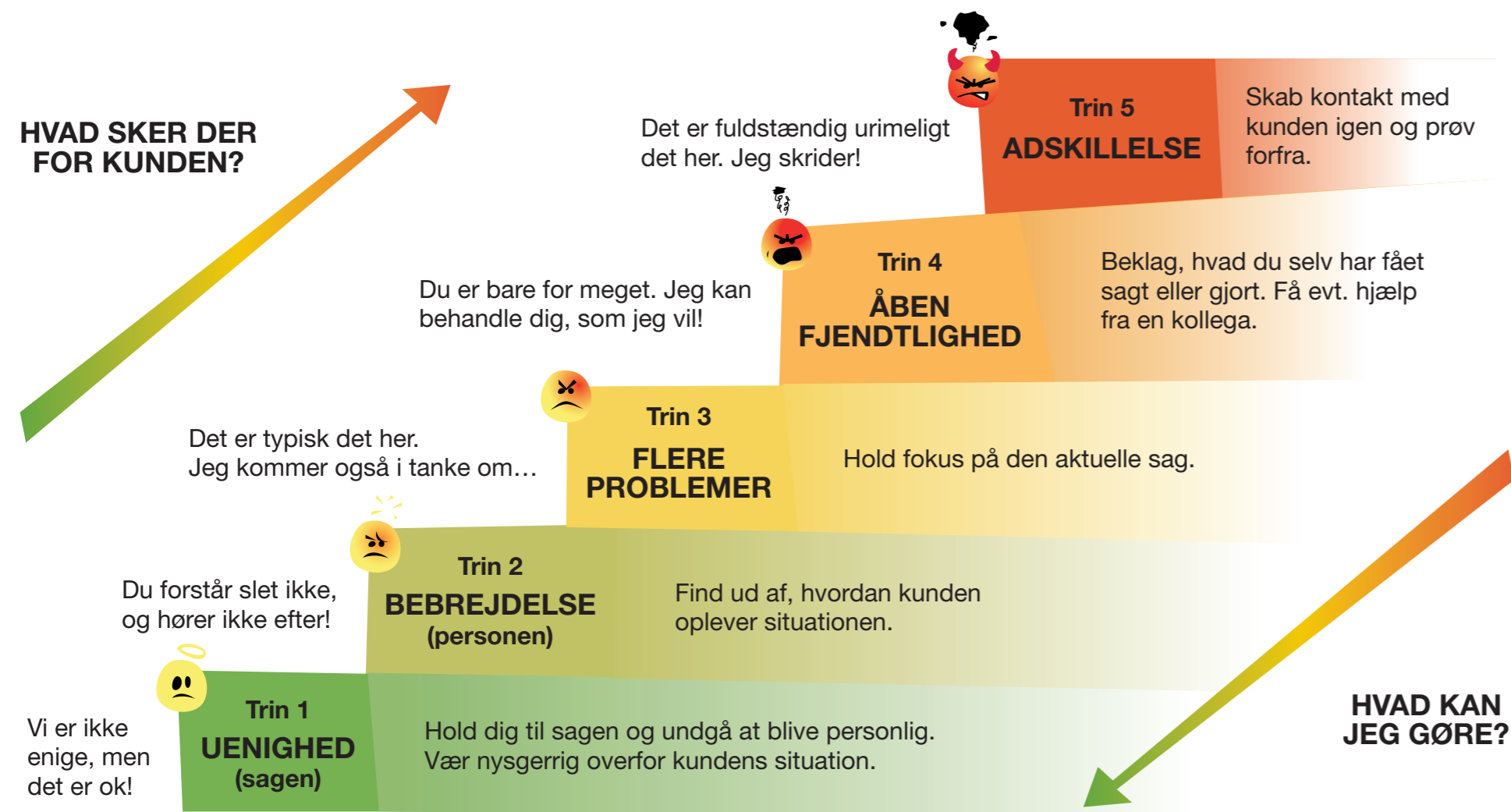
##### Lyt

Når du spørger ind til kunden, så vis at du har lyttet og forstået ved f.eks. at:

- ✓ Se interesseret på kunden når han/hun 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 den uddybet
- ✓ Gentage (noget af) det som kunden siger og få bekræftet, at du har forstået det rigtigt



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



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

### Trin 1: Uenighed (sagen)

Undgå at uenigheden udvikler sig til en konflikt. Kunden er ikke følelsesmæssigt involveret og kan godt høre og forstå, men har også selv brug for at blive hørt og forstået. Prøv at undgå at sige eller gøre noget, der irriterer kunden eller gør kunden vred, f.eks. at afbryde eller lave andre ting, mens du snakker med kunden. Giv kunden tid at fortælle og vis at du lytter og forstår. Når du fokuserer på sagen bliver du ikke så let irriteret.

### Trin 2: Bebrejdelse (personen)

Kunden er nu følelsesmæssigt involveret dvs. irriteret, sur, vred el.lign. Vær nysgerrig, spørg ind og lad kunden fortælle sin oplevelse af situationen. Vis at du lytter og forstår. Husk at du ikke behøver at være enig, men blot respektere og acceptere, hvordan kunden oplever det. Undgå selv at forklare sagen yderligere, rette kunden i misforståelser eller give din version af sagen, førend I er tilbage på trin 1.

### Trin 3: Flere problemer

Undgå at diskutere det eller de andre problemer, som kunden

trækker frem. Det gør situationen mere kompliceret og konflikten større. Du skal ikke ignorere de problemer, kunden bringer op. Du skal få kunden med på at fokusere på den aktuelle sag. Du kan f.eks. sige, at du gerne vil tale om det andet problem bagefter, men nu vil du gerne holde dig til den sag, I er i gang med at drøfte.

### Trin 4: Åben fjendtlighed

Du kan møde åben fjendtlighed i en konflikt med en kunde hvis konflikten er optrappet mellem dig og kunden. Du kan også møde den, hvis du er blevet tilkaldt af en kollega, eller hvis kunden var meget vred på forhånd.

1. **Konflikten er optrappet mellem dig og kunden.** Det kan være svært selv at komme videre på dette trin, da både du og kunden typisk vil være meget følelsesmæssigt oprevet. Hvis du er i stand til at berolige dig selv, kan du prøve at håndtere konflikten. Vær opmærksom på, hvad der sker med dig selv. Synes du, at kunden er den største idiot i verden? Har du selv fået sagt eller gjort noget grimt? Så tag ansvar for dét, og beklag det skete. Sig f.eks. "Jeg er ked af, at jeg kom til at...". Husk ikke at tage ansvar for hele konflikten. Hvis du føler dig for følelsesmæssigt oprevet til at håndtere konflikten, kan det være en god idé at bede en kollega om hjælp.

2. **Du er blevet tilkaldt af en kollega, eller kunden var meget vred på forhånd.** Hold fokus på, at det ikke er dig



det handler om. Se ikke kunden som besværlig, men situationen som svær. Hvis du ikke tror, det nytter at prøve at håndtere konflikten, kan du enten bare betjene kunden og overhøre de vrede anklager, eller du kan sige helt fra overfor kundens opførsel. Sig f.eks. ”Jeg vil ikke have, at du råber ad mig og kalder mig idiot. Det er meget ubehageligt. Hvis vi skal snakke videre, vil jeg gerne have, at du dæmper dig og taler ordentligt til mig”. Det vil være bedst hvis du siger det uden at lyde vred eller bebrejdende.

### Trin 5: Adskillelse

Prøv om du kan berolige dig selv, skabe kontakt til kunden igen og få kunden tilbage i butikken til en fornyet snak. Eller få fat i en kollega, der kan tage over. Eller accepter, at denne konflikt ikke blev løst, og det er ok. Det er nemlig ikke alle konflikter, der kan løses.

Det er vigtigt at erkende, at det er meget svært at løse en konflikt, der er optrappet til øverste trin og adskillelse. Kunden ser situationen som håbløs og skal derfor opleve et væsentligt skift i dialogen, når man forsøger at skabe kontakt igen. Et skift der kan give håb om et bedre forløb i en fornyet snak. F.eks. hvis du selv har været irriteret, så kan du være mere imødekommende, eller hvis du har sagt eller gjort noget ubehageligt, så kan du undskylde din opførsel.

## HVORDAN STILLER JEG GODE SPØRGSMÅL?

Lav dine egne formuleringer og øv dig... Nedenfor er givet nogle eksempler til inspiration.

**Trin 1:** ”Jeg vil rigtig gerne forstå, hvad der er sket. Prøv lige at fortælle mig...”

**Trin 2:** ”Jeg kan høre, at du havde regnet med noget andet. Hvad søren kan jeg gøre for at hjælpe dig?”

**Trin 3:** ”Det lyder som om, du har haft nogle uheldige oplevelser hernede. Er det ok, at vi gør det her færdigt først?”

**Trin 4:** ”Jeg er ked af, at jeg kom til at... Det var ikke ok. Jeg blev lige lidt frustreret over situationen. Skal vi prøve igen? Du sagde, at...”

**Trin 5:** ”Undskyld. Stop lige. Jeg vil være rigtig ked af, hvis du går, og vi ikke får løst det her. Jeg tror, at jeg har brug for at forstå din situation lidt bedre. Vil du give det en chance mere?”

Du kan sagtens have flere gode formuleringer for hvert trin. Og en formulering behøver ikke høre til et bestemt trin, men kan bruges på alle trin.

Når du har haft en god oplevelse med at håndtere en uenighed eller en konflikt med en kunde, er det en god idé at skrive nogle af de gode ting, du sagde eller gjorde ned, så du kan huske dem og bruge dem en anden gang.



## HVAD KAN JEG GØRE OVERFOR DEN KONFLIKTSKY KUNDE?

Den konfliktsky kunde siger ikke så meget og trækker sig fra diskussionen. For at møde konflikten åbent, skal du i dialog med kunden. Når du snakker og forklarer, og kunden ikke siger noget, optrapper konflikten.

Den konfliktsky kunde er bange for konflikten. Vær rolig og imødekommende, så kunden føler sig tryk. Ligesom med den bebrejdende/angribe kunde skal du spørge ind, lytte og vise forståelse.

### Gode spørgsmål til den konfliktsky kunde kan være:

- ✓ ”Det ser ud som om, du ikke er enig. Hvad mener du?” (trin 1)
- ✓ ”Hvad tænker du om dét, jeg siger?” (trin 2)
- ✓ ”Hvordan kunne du godt tænke dig at løse det her problem?” (trin 2)
- ✓ ”Hvad er du i tvivl om?” (trin 2)
- ✓ ”Du sagde før noget om... Kan du uddybe det?” (trin 3)
- ✓ ”Jeg synes ikke, at vi fik løst det her problem ordentligt. Kan vi ikke lige prøve en gang til?” (trin 4)

## 4. IKKE ALLE KONFLIKTER KAN LØSES

### Det kræver tid og villighed at løse en konflikt

#### ✓ Det er ikke altid, der er den fornødne tid i butikken...

Det er ikke altid, at du 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, du sidder i kassen i et supermarked, eller køen ved disken er lang. Nogen gange kan enkelte spørgsmål være nok, andre gange skal der meget mere tid til, end du har.

#### ✓ Det er ikke altid, du selv har det fornødne overskud til at få konflikten løst...

Da konflikter handler om følelser – også dine egne følelser – er det ikke altid, du selv har overskud til at lade være med at blive sur på kunden. Hvis du ved dette på forhånd, så få hjælp fra en kollega så hurtigt som muligt, før konflikten bliver optrappet til trin 3, 4 eller 5.

#### ✓ Det er ikke altid, kunden er villig til at være med til at få konflikten løst...

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

Er kunden truende, aggressiv eller grænseoverskridende, skal du først finde ud af, om kunden er til at tale med. Du kan prøve at være nysgerrig og spørge ind til kunden, som tidligere beskrevet. Du kan f.eks. sige: ”Du virker meget vred. Hvad er du vred over?” Husk, at det skal siges med interesse og uden bebrejdelse. Vær opmærksom på den respons du får. Hvis du ikke kan få kontakt til kunden, må du sige fra i stedet for. Sig f.eks.: ”Jeg synes, at den her situation er meget ubehagelig, jeg vil gerne have, du forlader butikken” eller ”Jeg henter en kollega, der kan hjælpe os”.

I mødet med f.eks. kunden, der angriber dig personligt og kalder dig øgenavne, må du mærke efter, om du har overskud til at spørge ind, eller om du synes, at det er så groft, at du har brug for at sige fra overfor kunden med det samme. Sig f.eks.: ”Jeg vil ikke have du kalder mig xxx og jeg vil gerne have, at du forlader butikken” eller afslut sætningen med, ”Jeg henter en kollega der kan hjælpe os”.

Det kan være svært at håndtere disse kunder, men jo bedre du er forberedt, jo nemmere er det. Hvis du er sikker på dig selv, vil du sende et tydeligere signal til kunden og situationen vil påvirke dig mindre. Forbered dig med gode spørgsmål og sætninger og tal sammen på arbejdspladsen om, hvordan I kan håndtere disse situationer.

En kunde, der er beruset, sindsforvirret eller på anden måde ude af sig selv, kan du ikke håndtere en konflikt med efter disse redskaber, fordi dialog ikke er mulig.

## FÅ HJÆLP AF EN KOLLEGA

Hvis du har svært ved at håndtere en konflikt, kan du søge støtte hos en kollega.

Du kan på forhånd lave aftaler med dine kollegaer om, hvordan du gerne vil hjælpes f.eks.:

- ✓ Bede en kollega om at overtage ekspeditionen
- ✓ Bede en kollega om at hjælpe kunden og dig med at håndtere konflikten
- ✓ Aftale at en kollega selv kan tilbyde sin hjælp til en konflikt, du har med en kunde

Når du bliver opmærksom på, at en kollega er i en konfliktsituation med en kunde, kan du holde dig i nærheden, så kollegaen kan bede dig om hjælp, hvis der skulle blive brug for det.

## NÅR KONFLIKTEN IKKE BLEV LØST?

Når man har været ude for en konflikt, der ikke blev løst, kan man have brug for at få bearbejdet oplevelsen ved at tale med en eller flere af sine kollegaer om konflikten.

Når du skal hjælpe en kollega med at tale om en konflikt, der ikke blev løst, bruger du de samme redskaber, som når du håndterer en konflikt med en kunde.

- ✓ Du hjælper kollegaen med at forstå, hvad der skete, ved at være nysgerrig og spørge ind til kollegaens oplevelse af situationen
- ✓ Du respekterer og accepterer kollegaens oplevelse af situationen, også selvom du ikke er enig
- ✓ Du sørger for, at både du selv og kollegaen holder jer til sagen, og ikke får blandet andre problemstillinger ind i samtalen
- ✓ Du undgår at blive personlig. Undlad f.eks. at antyde, at kollegaen selv er skyld i konflikten
- ✓ Når kollegaen har fortalt sin oplevelse af situationen og er blevet beroliget, kan du prøve at snakke med kollegaen om, hvordan kunden mon har oplevet situationen

- ✓ Du kan om nødvendigt minde kollegaen om, at det ikke er alle konflikter, der kan løses, og at det er ok
- ✓ Du kan evt. afslutte med en snak om, om der er noget, der kunne være gjort anderledes. Lad kollegaen selv komme frem med forslagene, ved at du f.eks. spørger: "Hvad ville du gøre anderledes næste gang..."

Når du taler med kollegaen, skal du holde dig neutral og upartisk – også selvom kunden ikke er til stede. Undgå at bidrage til yderligere optrapning af konflikten ved at "holde med" kollegaen mod kunden. Undgå at komme med kommentarer såsom "Er det rigtigt? Hvor er det typisk, at kunder tror, at de kan..." eller "Nej, det er da bare for meget".

Du kan i stedet anderkende din kollegas oplevelse af situationen og sige: "Jeg kan godt høre, det har været svært".

## 5. GODE RÅD OM KONFLIKTHÅNDTERING

- ✓ Opdag konflikten så tidligt som muligt. Vær opmærksom på den hårfine balance mellem uenighed og konflikt på trin 1. Meget er vundet ved tage konflikten i opstarten
- ✓ Sæt konflikter og konflikthåndtering på dagsordenen i din butik. Tal åbent om, hvad du gør eller finder svært, når du er i en konfliktfyldt kundesituation
- ✓ Se ikke kunden som besværlig (ved at tage situationen personligt), men situationen som svær (sagligt)
- ✓ Søg først at forstå – derefter at blive forstået
- ✓ Træn de gode spørgsmål
- ✓ Tro ikke du godt ved, hvad kunden mener og tænker. Spørg hellere én gang til
- ✓ Sæt ord på situationen. Sig højt, hvordan du oplever den – uden at bebrejde kunden
- ✓ Vær faktuel. Sig kun ting, som også kunden kan acceptere som fakta. Alt andet kan misforstås eller høres som bebrejdelser
- ✓ Skab en "vi"-følelse med kunden omkring løsningen af sagen. "Hvad kan vi to gøre...?"
- ✓ Accepter, hvis du ikke har overskud til at håndtere konflikter, og bed en kollega om hjælp, før konflikten optrapper og bliver svær at håndtere
- ✓ Øv dig i alle kundesituationer – også de "nemme"!

## GODE RÅD OM KOMMUNIKATION

God kommunikation handler om, hvordan du er, hvad du siger og hvad du gør, dvs. dit kropssprog.

### Hvordan du er

- ✓ Er du selv sur, vred, ophidset eller irriteret? Få evt. hjælp af en kollega
- ✓ Synes du kunden er besværlig? Prøv i stedet at se situationen som svær
- ✓ Vær nysgerrig. Stil masser af spørgsmål
- ✓ Vær nærværende og lyttende. Undgå at tænke på, hvad du vil sige lige om lidt
- ✓ Koncentrer dig om at forstå meningen. Bedøm ikke kun efter hvad kunden siger
- ✓ Respekter og accepter kundens oplevelse af situationen – også selvom du ikke er enig!
- ✓ Vær engageret. Tag ejerskab og vis kunden, at du gerne vil finde en løsning

### Hvad du siger

- ✓ Tal i korte sætninger og stil korte spørgsmål. Så er det sværere at misforstå dig
- ✓ Brug dine gode spørgsmål, som du har skrevet ned
- ✓ Lyt til ende - undgå at afbryde
- ✓ Svar ikke, før du har forstået budskabet eller situationen helt
- ✓ Vær positiv og imødekommende i dit ordvalg. Sig ikke "Hvorfor det?" eller "Det tror jeg nu ikke", men hellere "Sig noget mere..." eller "Jeg vil gerne forstå..."
- ✓ Tal for dig selv. Brug "jeg" frem for "du", der nemt virker bebrejdende. Sig "Jeg er ikke enig i at..." frem for "Det er forkert, når du siger at..."
- ✓ Sig, hvad du har brug for – undgå at bebrejde. "Jeg har brug for bonen for at kunne give penge retur" frem for "Du kan ikke få pengene retur, når du ikke har bonen med"
- ✓ Brug humor, hvis det passer sig i situationen – f.eks. på trin 1 – til at afslutte sagen

### Dit kropssprog

- ✓ Stå roligt med begge fødder på jorden. Signalerer ro
- ✓ Stå med front mod kunden med åbne hænder og arme. Signalerer åbenhed
- ✓ Hav god øjenkontakt med kunden. Signalerer interesse og vilje
- ✓ Et lille smil. Signalerer du er positiv
- ✓ Det kan hjælpe at gå om på den anden side af disken. Signalerer imødekommenhed – vær opmærksom på, at dette dog kan virke aggressivt, hvis konflikten er optrappet





Formålet med pjecen er, at give dig indsigt i konflikter og konflikthåndtering, så du lærer at håndtere konflikter med kunder i detailhandlen. Dermed får du en bedre oplevelse og arbejdsdag.

Pjecen er en del af et samlet læringsmateriale, som du finder på [www.trapned.dk](http://www.trapned.dk)

[www.bfahandel.dk](http://www.bfahandel.dk)

Dette materiale er udgivet af:

**Branchefællesskabet for  
Arbejds miljø (BFA) Handel,  
Finans og Kontor**

[info@bfahandelfinanskontor.dk](mailto:info@bfahandelfinanskontor.dk)  
[www.bfahandelfinanskontor.dk](http://www.bfahandelfinanskontor.dk)

I Branchefællesskabet for Arbejds miljø inden for Handel, Finans og Kontor samarbejder arbejdsmarkedets parter for at sikre et godt arbejdsmiljø inden for brancherne ved at udgive branchevejledninger, pjecer, instruktionsværktøjer og andre aktiviteter, der understøtter arbejdsmiljøarbejdet på arbejdspladserne.

**BFA** Branchefællesskab for arbejdsmiljø  
for Handel, Finans og Kontor

Denne pjece er udarbejdet i udvalget for handel under BFA Handel, Finans og Kontor.

Udvalget består af: Dansk Erhverv, HK Handel, Fællesforeningen for Danmarks Brugsforeninger, Brugsforeningernes Arbejdsgiverforening, De Danske Slagtermestre, Bager- og Konditormestre i Danmark, Drivkraft Danmark, Fødevareforbundet NNF, og Serviceforbundet.

[www.bfahandel.dk](http://www.bfahandel.dk)