



INFORMATION OM MATERIALET

I detailhandlen betjenes der dagligt mange kunder, og konfliktfyldte situationer kan ikke undgås. Det kan være situationen, hvor kunden reklamerer over en vare i en rolig og venlig tone, men hvor situationen optrapper, fordi I ikke kan imødekomme reklamationen. Kunden kan også være vred og overfusende fra starten af, af grunde I ikke kender eller har givet anledning til. Eller det kan være situationen, hvor kunden henvender sig og er lidt irriteret, fordi I ikke har en vare.

Med dette materiale ønsker vi at give arbejdsgivere, ledere og ansatte i detailhandlen viden om konflikter og værktøjer til konflikthåndtering. At håndtere konflikter på en god måde kræver øvelse. Vi har søgt at forenkle og tilpasse teorien og metoderne, så de kan omsættes til jeres dagligdag og kundesituationer.

Vi håber, materialet hjælper jer til bedre kundeoplevelser samt et godt arbejdsmiljø og god trivsel.

Materialet guider jer gennem teorien bag konflikter og konflikthåndtering. Derudover kan I se film med eksempler på, hvordan konflikter optrapper, og hvordan de kan nedtrappes igen, ved brug af de metoder der er gennemgået. Endelig er der også rollespil, så teorien kan afprøves i praksis. Materialet er bygget op som en mødepakke, men I kan også vælge at bruge materialet på anden måde fx se introduktionsfilmen om konfliktrappen og så afprøve teorien gennem de 5 film.

Hvis du skal afholde møde om konflikthåndtering

Hvis du vælger at afholde et møde, så behøver du ikke at have forhåndskendskab til konflikthåndtering for at kunne afholde et møde. Materialet er udarbejdet med dette for øje og er derfor gjort så detaljeret som muligt. Når du f.eks. skal gennemgå de 14 power points, der er i materialet, kan du enten læse op fra de noter, der hører til, eller du kan afspille power points med indtalte diasnoter eller afspille diasnoter på mp3, men du kan også videregive indholdet af noterne med dine egne ord. Alt efter dit udgangspunkt og hvad du føler dig bedst tilpas med. Vælger du fx at læse op fra noterne, så indled med at fortælle mødedeltagerne, at du ikke selv har forhåndsviden om emnet

I ”Gode råd til mødeleder” finder du en række praktiske råd til dig i rollen som mødeleder, blandt andet om hvordan du forbereder, afholder og følger op på mødet. Dem bør du sætte god tid af til at læse igennem inden mødet, som en del af din forberedelse.

For de materialer, du skal bruge til selve mødet, f.eks. power points og de 5 film med spillede konfliktsituationer, har vi også tænkt på, at nogle har adgang til PC/internet med projektor, andre til overheadprojektor, og andre måske til TV med DVD. Find det materiale, der passer til jeres gruppe, og det tekniske undervisningsudstyr der er til rådighed, dér hvor I skal holde mødet.

God fornøjelse!

BAR Handel