



MØDEPAKKENS INDHOLD

Al materiale til mødepakken finder du på denne hjemmeside. Herfra hentes og printes det materiale, som du skal bruge til dit møde.

INVITATION

Invitationen kan du uddele eller hænge op i butikken, når du skal invitere til mødet. Du skal selv skrive tid, sted og dato på invitationen.

Tid

Her finder du et program for de 2-2½ time mødet varer. For hvert punkt på programmet kan du se, hvor lang tid det tager samt hvilke dias, der hører til.

Gode råd til mødeleder

Dette dokument indeholder gode råd til dig i rollen som mødeleder og omhandler hvordan du forbereder, afholder og følger op på mødet.

DIAS

Mødepakken indeholder et oplæg på 14 dias, som passer til programmet for mødet. Du kan bruge dias til:

- ✓ Til visning på pc
- ✓ Til visning på overhead projektor.
- ✓ Til uddeling på papir

NOTER TIL DIAS

Til hvert dias hører et sæt noter, der støtter dig som mødeleder i præsentationen af indholdet på diaset. Noter kan være 1) uddybende forklaringer til diaset, 2) emner til dialog eller diskussion eller 3) instrukser til noget I skal gøre som f.eks. rollespil.

SPILLEDE KONFLIKTSITUATIONER

Der er udviklet 5 små historier, der indeholder 5 forskellige spillede situationer, hvor der opstår en konflikt mellem en ansat og en kunde. I skal hjælpe den ansatte med at håndtere konflikten ved at foretage nogle valg på bestemte tidspunkter i konflikten.

Hvis du har pc eller tv med dvd til rådighed, kan du afspille historierne som film.

- ✓ Til afspilning på pc
- ✓ Til afspilning på tv – rekvirer dvd

ROLLESPIL

Der ligger materiale til 3 forskellige rollespil i mødemappen. Til hvert rollespil er der

- ✓ En generel beskrivelse af situationen
- ✓ En rollebeskrivelse til "ansat"
- ✓ En rollebeskrivelse til "kunde"

Der ligger også instruktioner til rollespil sammen med beskrivelserne.

PJECE

Der er udarbejdet en pjece, der hedder "Trap ned - lær at takle konflikter" om konflikter, redskaber til konflikthåndtering og en række gode råd om konflikthåndtering.

Du kan udlevere den, når du indkalder til mødet, så alle kan gå og tænke lidt over emnet inden mødet, eller du kan vente med at udlevere den til efter mødet, hvor alle ved hvad det handler om.

SKABELON TIL EN KONFLIKTPOLITIK

I mødepakken finder du også en skabelon til en konfliktpolitik, som I kan vælge at bruge i Jeres videre arbejde med konflikthåndtering. Der er også en oversigt over de overvejelser, I skal gøre Jer, hvis I vil lave Jeres egen konfliktpolitik.