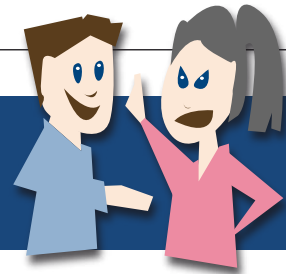


ROLLESPIL

BOLIGBUTIKKEN COMFORT & CO.



Dette rollespil foregår i en boligbutik. Kunden vil gerne have byttet en hynde til en liggestol, der er købt på udsalg.

Konflikten er optrappet til trin 3 (flere problemer) på konfliktrappen. Den, der har rollen som sælger, skal prøve at nedtrappe konflikten til trin 1 og se, om der kan findes en god løsning på sagen.

Generel beskrivelse af situationen

Vi er i boligbutikken Comfort & Co. Bag disken i afdelingen for havemøbler står Henrik, der er i gang med at betjene Hanne. Hanne har i fødselsdagsgave af sin mand fået en hynde til sin liggestol. Hun kan ikke lide hynden, og vil gerne have den byttet til en anden.

Henrik fortæller Hanne, at varer der er købt på udsalg ikke kan byttes og peger på et skilt på disken, hvor butikkens bytte- og returregler står. Hanne bliver små irriteret og siger, at det jo ikke hjælper, at han viser hende et skilt på disken, da hun jo har fået hynden i fødselsdagsgave og ikke selv har været i butikken. Hun siger også, at hun altid selv plejer at checke returreglerne, før hun køber noget i en butik, og at hun aldrig selv ville købe noget, der ikke kunne byttes.

Desuden havde hendes mand sagt, at han var sikker på, at hynden kunne byttes. Henrik spørger, om det er noget, som hendes mand havde fået at vide i butikken, da han købte hynden? Hanne svarer, at det var sådan, hun havde hørt hendes mands svar.

Henrik pointerer, at hvis hendes mand havde fået lov at bytte en udsalgsvare, så skulle det have stået på bonen, og der står ikke noget. Hanne svarer, at hun nu kan huske, at hendes mand havde sagt, at da han købte hynden samtidig havde byttet noget grilludstyr, og det var derfor, han regnede med, at Hanne kunne få byttet hynden.

”Ansæt” Beskrivelse

Du hedder Henrik, er 29 år og ansat i Boligbutikken Comfort & Co i afdelingen for havemøbler.

Det er august måned og udsalget kører på 2. uge. Det er butikkens generelle regel, at udsalgsvarer ikke kan byttes, hvilket specielt gælder havemøbler, da butikken skal have gjort plads på lageret til andre sæsonvarer.

Kunden vil gerne have byttet en hynde til en liggestol til en anden farve. Du er lidt i tvivl om, hvorvidt du må bytte en udsalgsvare til en anden udsalgsvare af samme slags. Der bliver jo hverken mere eller mindre plads på lageret af en ombytning. På den anden side har butikken jo sine regler.

Samtidig ved du jo også, at hvis den ekspedient, der har solgt hynden, er kommet til at sige, at varen kan byttes, så er butikken selvfølgelig nødt til at gøre det.

Kunden har netop sagt, at hendes mand har sagt, at hun godt kan bytte hynden, da han selv havde byttet noget grill udstyr, da han købte hynden. Hvad svarer du?

"Kunde" Beskrivelse

Du hedder Hanne og er 32 år. Du har fødselsdag i dag, og har fået en hynde til din liggestol af din mand Anders. Du er ikke vild med farven, der ikke passer til hynderne på havestolene og dugen på havebordet.

Anders har købt hynden ugen før, og du har med vilje skyndt dig ned i butikken, så du når det inden de 8 dage, der normalt er den periode, hvor man kan bytte varer. Du har også sikret dig at få bonen med, selvom Anders allerede havde smidt den ud, men du fandt den i papirkurven.

Da du fik gaven af Anders havde han sagt, at hvis du ikke kunne lide den, var du velkommen til at bytte den. Anders er vant til, at du har dine meninger om, hvordan tingene skal være. Men faktisk er du ret irriteret på ham over, at han ikke bare har gjort sig lidt umage. Hvor svært kan det være lige at tænke på farverne på de andre hynder på terrassen? Og du har faktisk på et tidspunkt vist ham den rigtige hynde i kataloget, og spurgt om han ikke syntes, at den var pæn.

Og nu står du så med det næste problem, at Anders havde købt en udsalgsvare og ikke checket om man kunne bytte den eller få pengene retur. Typisk Anders...

Du kan godt se, at det er en udsalgsvare, og at butikkens regler siger, at den ikke kan byttes. Men du skal du jo bare have en anden hynde - det er vel ikke rigtig at bytte varen? Og derudover så hader du den gule farve, og kan bare ikke holde ud at skulle have den hynde med hjem igen.

Du er nu godt irriteret på både Anders og på den ansatte, ja, over hele situationen at skulle stå her på din fødselsdag og ikke kunne få den hynde, du så gerne vil have.

Du siger til den ansatte, at du kan huske, at din mand havde sagt, at da han købte hynden, da havde han også byttet noget grilludstyr, og det var derfor, han regnede med, at du kunne få byttet hynden. Og nu venter du på sælgerens svar...

PS! Husk ikke at gøre det for svært for den der spiller ansat. Lev dig ind i rollen, og mærk efter om du føler, at du bliver kommet i møde, lyttet til og forstået, og hvis du gør, så kom den ansatte i møde ved at være med til at nedtrappe konflikten og finde en løsning.