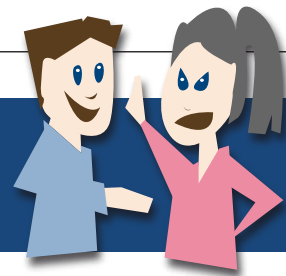


ROLLESPIL

DAGLIGVAREBUTIKKEN HANDLEREN



Dette rollespil foregår i kiosken i en dagligvarebutik. Kunden er meget sur over at have stået længe i kø for at få penge retur for en vare, der er slået forkert ind.

Konflikten er optrappet til trin 4 (åben fjendtlighed) på konfliktrappen. Den, der har rollen som sælger, skal prøve at nedtrappe konflikten til trin 1 og se, om der kan findes en god afslutning på situationen.

Generel beskrivelse af situationen

Vi er i dagligvarebutikken "Handleren". I kiosken, der også fungerer som kundeservice, står Anne Marie. I køen til kiosken står Dorte og er temmelig ophidset. Hun sukker højtlydt, kigger irriteret på Anne Marie mens hun betjener kunderne i køen før Dorte, og kommer med lavmælte udbrud som "Det er simpelthen for meget det her..." og "Det var måske en ide, at de kunder med mange varer brugte kasserne..."

Det er nu blevet Dortes tur til at blive betjent af Anne Marie. Dorte lægger to pakker skinke på disken og siger; "Det er da utroligt, at I ikke kan finde ud af at prismærke varerne ordentligt, så man skal bruge den halve eftermiddag på at stå i kø for at få sine penge tilbage..."

"Ansæt" Beskrivelse

Du hedder Anne Marie, er 45 år og er ansat i dagligvarebutikken "Handeleren". I dag står du i kiosken, der også fungerer som kundeservice.

Det er frokosttid, og der er pludselig mange kunder i butikken. Det giver lange køer både ved kassen og ved kiosken. Du gør dit bedste for at følge med og være positiv, da denne situation nemt kan give småsure kunder, der ikke har tid til at stå i kø.

Kunden har netop lagt sine to pakker skinke på disken og sagt; "Det er da utroligt, at I ikke kan finde ud af at prismærke varerne ordentligt, så man skal bruge den halve eftermiddag på at stå i kø for at få sine penge tilbage..."...Hvad svarer du?

”Kunde” Beskrivelse

Du hedder Dorte og er 55 år. Du har været inde og handle i dagligvarebutikken ”Handleren”. Du har stået rimelig lang tid i kø for at betale for dine varer, specielt taget i betragtning, at det midt på dagen og ikke sidst på eftermiddagen og myldretid.

Da du har betalt for dine varer, opdager du, at de to pakker skinke, der var på tilbud til 15 kr. stykket mod normalt 35 kr. stykket, er blevet slået ind til normal prisen. Normalt er du rimelig large overfor prisfejl, hvis det bare drejer sig om 1-2 kr. den ene eller anden vej. Men det her er trods alt 40 kr. i alt.

Du kigger irriteret på kassekøerne, der stadig er meget lange, og tænker, at hvis du nu går ind i butikken og snakker med slagteren, så må han sørge for, at du får pengene tilbage, så du slipper for at stå i kø igen. Det er jo trods alt butikkens fejl.

Slagteren henviser dig til kundeservice i kiosken. Du brokker dig, da du allerede har stået lang tid i kø og forklarer ham endnu mere irriteret, at dér er køen lige så lang, men han trækker bare på skuldrene og siger, at der er ikke mere han kan gøre. Nu er du godt pissesur, og går op og stiller dig i kø i kiosken/kundeservice.

Der er flere kunder foran dig, og flere af dem har ret mange varer og ikke kun få varer, som man skulle tro, når man stiller sig i kø i kiosken frem for ved en kasse. Du er meget tæt på at bryde ind i en af de foregående ekspeditioner og spørge, om der ikke er et maksimum antal varer man må købe i kiosken. Det brænder på tungen, men du nøjes med at komme med et lavmælt udbrud.

Du er voldsomt irriteret, sukker dybt, står uroligt og holder skarpt øje med de andre ekspeditioner for ligesom at signalere, at de gerne må rubbe neglene.

Det er nu endelig din tur. Du lægger de to pakker skinke på disken sammen med bonen og siger; ”Det er da utroligt, at I ikke kan finde ud af at prismærke varerne ordentligt, så man skal bruge den halve eftermiddag på at stå i kø for at få sine penge tilbage...” og nu venter du på, at salgsassistenten svarer dig...

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.