

Konflikter med kunder

BAR Transport og Engros Årskonference 2015

Torsdag d. 22. oktober 2015

Eva Thoft, eth@teamarbejdsliv.dk



HVAD ER EN KONFLIKT?

- ❖ En uenighed, hvor en eller flere bliver **følelsesmæssigt** involveret

Årsager:

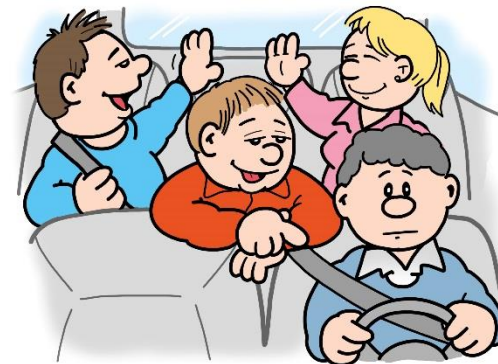
- Uenighed om en sag
fx måden eller tidspunktet varen bliver leveret på
- Uenighed om holdninger og værdier
fx om hvad der er god opførsel i trafikken
- Personlige konflikter
ofte uenigheder, der ikke er afklaret og har udviklet sig til personlige konflikter.

Reaktionsmåder:

- Angribe – Bebrejde
- Undvige
- Møde konflikten åbent – fx ved uenighed om sag, at undersøge sagen nærmere sammen og have forståelse for hinandens oplevelse.

EKSEMPLER PÅ KONFLIKTSITUATIONER

- Unighed om betaling
- Reaktioner i trafikken
- Kunden ønsker mere end chaufføren opfatter er aftalt
- Kunden får ikke varen til ønsket tidspunkt
- Kunden stiller krav til kørslen, som chaufføren ikke vil/kan efterkomme – fx hastighed



KONFLIKTTRAPPEN

Hvad sker der for kunden op ad konfliktrappen?

Du og kunden er uenige men indstillede på at finde en løsning

UENIGHED:
Parterne kan forholde sig sagligt til uenigheden

Hold dig til sagen og undgå at blive personlig. Anerkend kundens situation

Kunden oplever sig ikke forstået og synes ikke du hører efter

BEBREJDELSE:
Parterne bliver usaglige og følelsesmæssigt påvirkede

Vis interesse for kundens situationen

Kunden anklager dig og firma - og ser det som noget typisk

FLERE PROBLEMER:
Uenigheden bliver kædet sammen med noget generelt ved den anden part

Hold fokus på den konkrete sag – og undgå at lade dig rive med

Kunden behandler dig ikke ordentlig og taler ikke ordentligt til dig

ÅBEN FJENDTLIGHED:
Den anden part bliver ikke set som en person men et fjende-billede

Hold fokus på den konkrete sag – og undgå at lade dig rive med

Kunden reagerer fysisk:
Går sin vej
Med vold
Med trusler om vold

ADSKILLELSE:
Samtale er ikke mulig

*Undvig:
Flyt dig
Giv efter for kunden
Tilkald hjælp*

Hvad kan du gøre for at trappe konflikten ned?

GÅR VI OP

F.eks.:

- Angreb er det bedste forsvar
- Holder på vores ret – fx ved at gentage hvordan vi selv opfatter sagen uden at undersøge den andens synspunkt nærmere
- Viser tydeligt at vi er ligeglade eller uforstående for den andens synspunkt
- Tager kundens reaktion og synspunkter som en personlig fornærmelse
- Griber fat i kunden – eller på bruger et kropssprog som på anden måde kan virke truende eller grænseoverskridende
- Fortæller hvordan man opfatter den andens personlighed (dum, uvidende, krakilsk, pertentlig, overbekymret, egoistisk mm)



team **arbejdsliv**

- ELLER GÅR VI NED

- Viser interesse og forståelse – ser på kunden og viser med kropssproget, at du er interesseret, fx ved at nikke og evt. gentage at du forstår frustration mm.
- Spørger nysgerrigt og får uddybet det kunden siger – vær sikker på, at du forstår sagen
- Holder fokus på sagen og undgår at blive personlig
- Holder bolden på egen bane
- Lytter til den anden og er nysgerrig
- Prøver at finde på en alternativ løsning

En person der er følelsesmæssigt involveret, vred eller forurettet

- Vil lyttes til
- Lytter ikke selv
- Kan og vil ikke forstå rationelle argumenter
- Almindelig fornuft forsvinder
- Man glemmer at den anden er en person

Hvem skal være den professionelle?

Og er der en grænse for hvad man skal finde sig i:

Nytter det at gå ind i konflikten?



ERFARINGSUDVEKSLING

Sum med sidemanden:

- Hvilke erfaringer har I med konflikter?
- Hvad gør I, når der opstår konflikter med kunder?
- Har I nogle gode fif til hinanden?

HVILKEN ROLLE OG ADFÆRD ER MEST HENSIGTSMÆSSIG?

- Man kan ikke ændre andre, men man kan tage ansvar for hvordan, man selv er med til at trappe en konflikt op eller ned
- - men hvor meget skal man finde sig i?
- En evig balancegang, som kræver støtte fra kolleger og firma
- Erfaringsudveksling med udgangspunkt i konkrete konflikter
- Støtte fra kolleger og ledelse
- Retningslinjer og kultur – hvor langt skal man gå som chauffør?
- Klar kommunikation, så man ved hvad kunden har fået at vide og forventer



AFTALER OG RETNINGSLINJER

Fx om

- **Service:**
Hvilken service kan vores kunder regne med?
Hvordan bliver det formidlet til kunderne?
- **Leveringsbetingelser:**
Hvad er vores leveringsbetingelser?
Hvad gør chaufføren, hvis han er forsinket, pakken beskadiget mm?
- **Betaling:**
Hvad er vores regler i forhold til betaling – og uenighed med kunden i den forbindelse?
- **Arbejds miljø og trafik:**
Arbejds miljøkrav – og hvad hvis der er modstrid mellem arbejds miljøkrav og kundekrav?
Trafikadfærd – og hvad gør man hvis der er modstrid mellem kundekrav og trafiksikkerhed?
- **Trusler:**
Hvordan skal vi agere?
Beredskab og opfølgning

DIALOG PÅ ARBEJDSPLADSEN

- Skab fælles fodslag på arbejdspladsen:
 - Hvad er god adfærd?
 - Hvilke hensyn vejer tungest?
- Udveksl erfaringer:
 - Hvilke situationer kan opstå?
 - Hvordan kan man reagere og gøre det godt?



PERSONALEMØDE ELLER MØDE I ARBEJDSMILJØUDVALGET

Forbered mødet:

- Vælg tema – fx forsinkelser, tidspres, uenighed om ydelse eller betaling, adfærd i trafikken
- Inviter med oplysning om hvilket tema, I skal diskutere
- Afklar om I skal dele jer op i grupper
- Vælg diskussionsspørgsmål – se f.eks. www.konflikt.bartransport.dk

Mødet:

- Præsenter spørgsmål
- Diskussion i ca. 30 minutter
- Præsentation af gruppernes diskussion ca. 30 minutter

Opsamling f.eks. ved Arbejds miljøgruppen:

- Behov for retningslinjer
- Efteruddannelse
- Bedre information til kunder
- Introduktion af nye

Eksempler på spørgsmål:

- Fortæl om episoder i forbindelse med forsinkelser
- Hvordan kan man undgå konflikt mellem chauffør og kunde?
- Hvad er en forsinkelse hos os?
- Hvad kan vi gøre for at mindske forsinkelser?
- Hvad kan vi gøre, hvis kunden lider gene - kompensation?
- Hvordan kan vi selv bidrage til et godt forhold til kunden?
- Er leveringsbetingelser helt tydelige for kunden?

VÆRKTØJ TIL EGEN OG FÆLLES AFKLARING OG DISKUSSION

- <http://konflikt.bartransport.dk>

Betaling

KONFLIKTHÅNDTERING FOR CHAUFFØRER

INTRO VELVREDEN BETALINGEN TIDSPRES FORSINKELSE TIDSPRES SERVICEN MATERIALER

Intro til kunder og konflikter

Her kan du lære:

- Hvordan du undgår at optage en konflikt.
- Hvordan du kommunikerer med potentielt vanskelige eller aggressive kunder eller passagere.
- Hvornår du skal bruge din autoritet, og hvornår du skal være fleksibel.

I det hele taget vil du lære, hvordan du bliver mere bevidst om din rolle som chauffør og dit ansvar for at undgå konflikter, hvad enten du kører bus eller taxa.

Klik på fanerne for at lære mere eller for at afprøve en række typiske situationer, hvor der kan opstå konflikter.

Udarbejdet i 2012 af BAR transport i samarbejde med MOCH