



VÆRKTØJ TIL LEDERE OG MEDARBEJDERE:

KONFLIKTER MED KUNDER

Rigtig mange kontoransatte har daglig kontakt med kunder. Det kan ikke undgås, at der indimellem opstår konflikter med frustrerede eller utilfredse kunder. Det handler om at forstå mekanismerne bag konflikten – så man kan håndtere dem og undgå, at de trapper op.

Konflikter med kunder er anderledes

Konflikter med kunder adskiller sig fra andre typer af konflikter med fx kollegaer eller i privatlivet:

- **Der sker en hurtig optrapning af konflikten.** Konflikter med kunder optrapper typisk hurtigere end andre konflikter. Der er en tendens til, at når mennesker forventer service og ikke oplever at få den, reagerer de hurtigt og mindre overbærende.
- **Forholdet til kunden er ikke personligt.** Karakteristisk for konflikter med kunder er, at du ikke har en personlig relation til kunden. Man har ikke andet til fælles end den sag, konflikten omhandler, og dermed er der mindre empati. Kunderne ser dig ofte mere som en repræsentant for en virksomhed end som et individ.
- **Du skal yde service over for kunden.** Derfor er relationen ikke ligeværdig, idet du skal sikre, at kundens behov opfyldes – til tider på bekostning af egne behov. Det betyder selvfølgelig ikke, at kunden kan opføre sig upassende, men ofte vil det betyde, at du skal strække dig mere, end hvis det var en ligeværdig kollega-til-kollega relation.
- **Du har ansvaret for at håndtere konflikten.** Som konsekvens af din servicerolle, vil det typisk være dig, der skal besinde dig og tage initiativ til at håndtere konflikten.

Konflikttrappen - sådan udvikler konflikten sig

Konflikttrappen, der beskriver konflikter med kunder, består af 5 trin. En konflikt kan starte som en uenighed på trin 1 og optrappe et trin ad gangen i dialogen mellem kunden og dig. Men du kan også opleve, at en konflikt springer trin over eller starter højere oppe på konflikttrappen.

Kunden vil typisk gennemgå alle trin, men det er ikke altid synligt for dig. Fx kan en kunde, som ringer til et callcenter, være blevet stillet om flere gange, inden I kommer til at tale sammen, og kan derfor på forhånd være negativt stemt.

Læs mere om **Konflikttrappen** på sammenomtrivsel.nu

TRIN 5: ADSKILLELSE

TRIN 4: ÅBEN FJENDTLIGHED

TRIN 3: FLERE PROBLEMER

TRIN 2: BEBREJDELSE (PERSONEN)

TRIN 1: UENIGHED (SAGEN)

Hvad kan du gøre på de enkelte trin af konfliktrappen?

TRIN 1: UENIGHED (SAGEN)

Her kan du stadig undgå, at uenigheden udvikler sig til en konflikt. Kunden er endnu ikke følelsesmæssigt involveret og er modtagelig for gode argumenter. Men han/hun har brug for at blive hørt og forstået. Lad være med at afbryde eller lave andre ting, mens du snakker med kunden. Giv kunden tid til at fortælle og vis, at du lytter og forstår. Når du fokuserer på sagen, bliver du ikke så let irriteret på kunden.

TRIN 2: BEBREJDELSE (PERSONEN)

Nu er kunden følelsesmæssigt involveret, irriteret, sur, vred el. lign. Spørg ind, og lad kunden fortælle sin oplevelse af situationen. Husk, at du ikke behøver være enig, men blot respektere og acceptere hvordan kunden har det. Undgå selv at forklare sagen yderligere, rette kunden i misforståelser eller give din version af sagen, før I er tilbage på trin 1.

TRIN 3: FLERE PROBLEMER

Undgå at diskutere andre problemer, som kunden trækker frem. Det vil blot optrappe konflikten. Du skal ikke ignorere de problemer, kunden bringer op, men du kan fx sige, at du gerne vil tale om de andre problemer bagefter, men at du lige nu gerne vil fokusere på den sag, I er i gang med at drøfte.

TRIN 4: ÅBEN FJENDTLIGHED

Hvis konflikten er opstået mellem dig og kunden, kan du prøve at håndtere konflikten. Har du selv fået sagt eller gjort noget grimt? Så tag ansvar for dét og sig fx "Jeg er ked af, at jeg kom til...". Men tag ikke ansvar for hele konflikten – kunden har også et ansvar. Prøv at få kunden i snak igen ved at spørge ind til kundens oplevelse af situationen.



Hvad sker der for kunden?

En kunde, der er i konflikt og er følelsesmæssigt involveret, er ikke længere "fornuftig" og forsøger ikke at få sagen løst, selvom han selv oplever, han gør det.

Situationen er blevet et personligt opgør. Kunden føler sig bebrejdet og ikke lyttet til. Kunden vil på sin side ikke høre efter og misforstår let, hvad der bliver sagt.

Hvis kunden var vred på forhånd, skal du holde fokus på, at det ikke er dig, det handler om. Undgå at tænke på kunden som besværlig. Tænk på, at situationen som sådan er svær. Hvis du ikke kan håndtere konflikten, kan du enten bare "betjene" kunden og overhøre de vrede anklager, eller du kan sige fra over for kundens anklager.

TRIN 5: ADSKILLELSE

Det er meget svært at løse en konflikt, der er optrappet til øverste trin. Kunden ser situationen som håbløs og skal derfor opleve et væsentligt skift i dialogen for at skabe kontakt igen. Har du fx været irriteret, kan du forsøge at være mere imødekommende. Hvis du har sagt eller gjort noget grimt, kan du prøve at undskylde. Du kan også ovedrage sagen til en kollega eller nærmeste leder, der kan overtage kontakten. Eller du må acceptere, at konflikten ikke blev løst – og at det er okay.

Andre gode værktøjer på sammenomtrivsel.nu

- **Konflikttrappen:** Læs mere om hvordan og hvornår konflikter trappes op.
- **Redskaber til konflikthåndtering:** Om aktiv lytning, spørgeteknik og gode råd til kommunikation.
- **Hæftet Konflikthåndtering** fra BFA Kontor. Med mere information og flere værktøjer om konflikthåndtering.
- **Hæftet Trivsel i callcentret** fra BFA Kontor sætter fokus på psykisk arbejdsmiljø.