

Modul 7 Konflikter med kunder

Dias 1/21



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

Konflikter med kunder

Formålet med dette modul er

- at lære hvad vi kan gøre i en konfliktsituation med en kunde
- at øve håndtering af konflikter med kunder

KonfliktHåndtering ■ Konflikter med kunder

Konflikter med kunder (noter)

I grundmodulet har man lært om konflikter mellem kolleger, og om hvilke muligheder der er for konfliktens parter til selv at håndtere konflikten.

Nu skal der ses nærmere på, hvad man kan gøre for at håndtere konflikter med de mennesker udenfor arbejdspladsen, som man kommer i kontakt med via sit arbejde.

Alt efter hvilken type virksomhed man arbejder i, kaldes de for kunder, klienter, medlemmer eller tilsvarende. For nemheds skyld kaldes de her i undervisningen for 'kunder'.

I de fleste kontorvirksomheder foregår kontakten til kunden via telefon, mail eller i forbindelse med møder.

Uanset om man møder sine kunder face-to-face eller via telefon eller mail, er det de samme værktøjer, der skal bruges til at håndtere eventuelle konflikter.

Modul 7 Konflikter med kunder

Dias 2/21



Bed deltagerne om at komme med forslag til hvad der gør konflikter med kunder anderledes end konflikter med kolleger
Skriv deres forslag op på en flipover.

Hvorfor er konflikter med kunder anderledes?



Fortsæt til næste dias.

KonfliktHåndtering ■ Konflikter med kunder

Modul 7 Konflikter med kunder

Dias 3/21



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

Derfor er konflikter med kunder anderledes

- Der sker en hurtig optrapning af konflikten
- Forholdet til kunden er ikke personligt
- Du skal yde service overfor kunden
- Du har ansvaret for at håndtere konflikten

KonfliktHåndtering ■ Konflikter med kunder

Derfor er konflikter med kunder anderledes (noter)

Når man vælger at fokusere på konflikter med kunder, er det fordi, de ofte adskiller sig væsentligt fra konflikter med kolleger.

Det er typisk sådan, at en konflikt med en kunde optrapper hurtigere end almindelige konflikter. Der er selvfølgelig også konflikter med kolleger, der går fra 0-100 på ingen tid, men det er sjældent.

Hvad konflikter med kunder angår, er der en tendens til, at når mennesker forventer service og ikke oplever at få den, reagerer de prompte og ofte aggressivt.

Det specielle for konflikter med kunder er, at man ikke kender dem personligt. Det kan være, at det er første gang, man er i kontakt med kunden, eller det kan være, at man har haft mailkorrespondance eller telefonisk kontakt i en periode. I begge situationer er relationen mellem en selv og kunden rent forretningsmæssig, og man har ikke andet til fælles end den sag, man er i kontakt omkring.

Medarbejdere i en kontorvirksomhed sidder ofte i en servicefunktion. Det vil sige, at relationen som udgangspunkt ikke er ligeværdig, idet den ansatte skal yde service og sørge for at opfylde kundens behov frem for egne behov.

Det betyder selvfølgelig ikke, at kunden kan opføre sig upassende, men ofte vil det betyde, at den ansatte skal strække sig mere, end hvis det var en mere ligeværdig kollega-til-kollega relation.

Da den ansatte har en servicerolle, vil det typisk være den pågældende, der skal besinde sig i en konfliktsituation og tage initiativ til at håndtere konflikten. Det er også en form for service.

Når man som ansat i en kontorvirksomhed skal håndtere en konflikt med en kunde, skal man bruge akkurat samme forståelse for konflikter og konfliktparter og samme redskaber, som der blev stiftet bekendtskab med i grundmodulet.

Mødeleder bør lige opsummere dem – og samtidig præsentere konfliktrappen i forhold til kunder.

Modul 7 Konflikter med kunder

Dias 4/21



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

Hvad sker der for en kunde i konflikt?

En kunde, der er vred eller oprevet

- kan ikke lytte
- kan ikke forstå gode argumenter
- skal have lov at fortælle sin historie
- vil blive beroliget af at blive lyttet til og forstået

KonfliktHåndtering ■ Konflikter med kunder

Hvad sker der for en kunde i konflikt ? (noter)

Først og fremmest skal man huske på, hvordan en kunde i konflikt har det.

Vedkommende er typisk vred eller oprevet og kan derfor ikke lytte eller forstå gode argumenter.

Kunden skal have lov til at fortælle sin historie og vil blive beroliget af at blive lyttet til og forstået.

Det nytter derfor ikke noget, at man i bedste mening forsøger at løse konflikten ved at komme med løsninger, der viser, at kunden ikke har ret. Kunden vil ikke være parat til at lytte eller løse problemet. Han eller hun er alt for følelsesmæssigt involveret.

Modul 7 Konflikter med kunder

Dias 5/21



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.



Kunde-konflikttrappen (noter)

Når man skal håndtere konflikter med kunder, er det meget vigtigt at forstå, hvor højt op på konflikttrappen, konflikten er kommet, så man lige præcis ved, hvad der skal til for at nedtrappe den.

Den konflikttrappe, der bruges i forbindelse med konflikter med kunder, er en smule anderledes end den normale konflikttrappe.

Da konflikter med kunder typisk optræder meget hurtigt, så er det ikke alle trinene på konflikttrappen, der opleves i konflikten med kunden. Man oplever ikke trin 4 og 5.

De to trin udelades i den konflikttrappe, der benyttes i dette moul.

Modul 7 Konflikter med kunder

Dias 6/21



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.



Hvad sker der for kunden - trin for trin (noter)

Den konflikttrappe, der benyttes til at forstå konflikter med kunder, har derfor kun fem trin. Trinene skal gennemgås et for et, og det skal beskrives, hvad der sker for kunden på hvert trin.

Trin 1 kaldes for "Uenighed".

Det hele starter med en uenighed omkring en eller anden sag. Hvis den ansatte og kunden kan diskutere sagen uden at blive følelsesmæssigt involveret, opstår der ikke en konflikt.

På det her trin er det altså okay med kunden at være uenig med den ansatte. Det er først, når den ene siger eller gør noget, der kan gøre den anden vred eller irriteret, at konflikten opstår.

Trin 2 handler om "Bebrejelse".

Situationen udvikler sig til, at man ikke længere "går efter bolden men efter manden". Dvs. at man bliver personlig og synes, at det er den andens skyld, at uenigheden ikke kan løses.

Kunden vil på dette trin føle, at den ansatte ikke hører efter, hvad hun siger og ikke forsøger at forstå hendes situation.

På Trin 3 inddrages "Flere problemer".

Konflikten optrapper yderligere og bliver større ved, at der bliver trukket flere problemer med ind i diskussionen. Kunden vil føle, at hun står i en typisk situation og kan pludselig komme i tanke om andre, der har haft problemer med virksomheden, eller andre ting ved virksomheden der er kritisable.

På Trin 4 udbryder "Åben fjendtlighed".

Nu har konflikten udviklet sig derop, hvor det er rigtig ubehageligt, og man siger og gør grimme ting kun for at genere hinanden. Parterne ser ikke længere hinanden som mennesker på godt og ondt, men som en bestemt type.

Kunden ser den ansatte som repræsentant for alle åndssvage og uforstående ansatte i hele verden, og den ansatte gør det samme med kunden.

Når kunden mister billedet af den ansatte som et menneske, mister kunden også sin medfølelse og reagerer ved at føle, at hun kan behandle den ansatte, fuldstændig som det passer hende – sige hvad hun vil, og gøre hvad hun vil.

Ofte oplever den ansatte på trin 4, at der bliver talt rigtig grimt til ham, og i sjældnere tilfælde bliver kunden direkte fysisk.

Trin 5 resulterer i "Adskillelse".

Hvad sker der for kunden - trin for trin (noter)

Forsat...

På dette tidspunkt kan personerne i konflikten ikke tåle at være sammen længere. Er det en telefonsamtale, vil en af parterne smække røret på. Er det via mail, vil en af parterne undlade at besvare den andens mail. Er det et fysisk møde, vil kunden enten forlade virksomheden, eller den ansatte vil bede kunden om at forlade stedet, fordi kunden på trin 4 har opført sig uacceptabelt.

Kunden føler sig så urimeligt behandlet og føler, at han eller hun selv har gjort alt, hvad der står i hendes magt for at få den ansatte til at forstå hendes situation. Da der ikke er mere, hun kan gøre, kan hun lige så godt afbryde kontakten.

Modul 7 Konflikter med kunder

Dias 7/21



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

Vær nysgerrig overfor kundens situation

- Spørg ind til kunden. Find ud af hvad historien er omkring kundens henvendelse. Hvad er der sket? Hvornår? Hvem er involveret?, osv.
- Vis at du har lyttet og forstået (aktiv lytning)
- Du behøver ikke være enig i kundens oplevelse af situationen men blot respektere og acceptere, hvordan kunden oplever det

KonfliktHåndtering ■ Konflikter med kunder

Vær nysgerrig overfor kundens situation (noter)

Det blevet gennemgået, hvad det er, der sker for kunden på de enkelte trin i konflikten. Hvad er det så, den ansatte kan gøre for at håndtere konflikten?

Generelt skal der benyttes akkurat de samme redskaber, som man lærte om i grundmodulet. Det er den ansatte, der skal opdage konflikten og besinde sig og derefter benytte de redskaber, man tidligere har fået beskrevet.

Spørg ind til kunden. Find ud af hvad historien er omkring kundens henvendelse. Hvad er der sket? Hvornår? Hvem har kunden tidligere snakket med? Hvor ringer kunden fra?

Vis at man har lyttet og forstået ved at bruge redskaber til aktiv lytning.

Man behøver ikke være enig i kundens oplevelse af situationen men blot respektere og acceptere, hvordan kunden oplever det.

Modul 7 Konflikter med kunder Nyttige og unyttige spørgsmål (information)

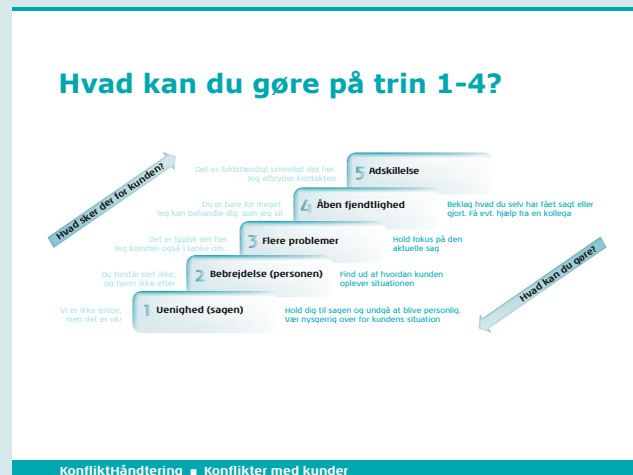
Dias 8/21



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.



Hvad kan du gøre på trin 1-4? (noter)

Nu skal det gennemgås, hvad den ansatte kan gøre på de enkelte trin af konfliktrampen.

På trin 1, der handler om uenighed, skal man undgå, at situationen udvikler sig til en konflikt. Da kunden ikke er følelsesmæssigt involveret, dvs. vred eller sur eller irriteret, kan hun godt høre og forstå, hvad man siger. Men hun har også brug for selv at blive hørt og forstået.

Det er vigtigt, at man som ansat prøver at undgå at komme til at sige eller gøre noget, der kan irritere kunden.

Så skal man give kunden tid til at fortælle og vise hende, at man lytter og forstår. Undgå selv at blive irriteret og at blive personlig.

Succeskriteriet er, at man kan diskutere uenigheden og nå frem til en løsning, uden at situationen udvikler sig til en konflikt.

På trin 2 er kunden følelsesmæssigt involveret, dvs. irriteret, sur, vred eller lignende.

Nu skal man bruge alt det, man har lært om at lade være med at forklare og forsvare sig selv og i stedet være nysgerrig, spørge ind, lytte aktivt og lade kunden fortælle sin oplevelse af situationen.

Succeskriteriet er at få kunden til at fortælle sin oplevelse af situationen og føle sig hørt og forstået. Så "forsvinde" kundens følelsesmæssige involvering, og konflikten er nedtrappet til trin 1, hvor man nu kan fortsætte med at prøve at løse den uenighed eller sag, som konflikten handler om.

På Trin 3 er der bragt flere problemer ind i konflikten. Det er vigtigt, at man ikke går ind på at diskutere de andre problemer, som kunden trækker frem. Det gør bare situationen mere kompliceret.

Man skal sørge for at holde fokus på den aktuelle sag og f.eks. sige: "Jeg vil gerne tale om det bagefter, men jeg vil gerne først afslutte den snak, vi er i gang med. Du sagde noget om sådan og sådan".

Succes er hjemme, når man har fået indsnævret snakken til kun at handle om den aktuelle sag. Så har man fået nedtrappet konflikten til trin 2.

På trin 4 er der åben fjendtlighed. Det kan ofte være svært at komme videre på dette trin, da både den ansatte og kunden typisk vil være meget følelsesmæssigt oprevet.

Fortsættes...

Hvad kan du gøre på trin 1-4? (noter)

Forsat...

Hvis konflikten er optrappet hertil, er det vigtigt, at man er opmærksom på, hvad der sker med en selv. Er man på vej til at synes, kunden er den største idiot i verden? Har man selv sagt eller gjort noget grimt? Så er der ingen vej udenom.

Man må tage ansvar for dét, man har sagt eller gjort og sige undskyld eller på anden måde beklage. Det vil også få kunden til at stoppe op, når man pludselig gør noget andet.

Prøv så at få kunden i snak igen ved at spørge ind til hendes oplevelse af situationen.

Modul 7 Konflikter med kunder

Dias 9/21



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

Hvis du får kontakt til en vred kunde

- Håndter konflikten
- Bær over med kunden
- Sig fra overfor kunden

KonfliktHåndtering ■ Konflikter med kunder

Hvis du får kontakt til en vred kunde (noter)

Hvis kunden allerede var meget vred og uforskammet, da hun fik kontakt med den ansatte, skal man prøve at holde fokus på, at det altså ikke er medarbejderen personligt, det handler om. Undgå at tænke på kunden som besværlig, men prøv i stedet at fokusere på, at det er situationen, der er svær.

Det er ikke altid, det er rimeligt eller muligt at håndtere situationen som en konflikt, og man kan vælge flere måder at gribe det an på:

Hvis man vurderer, at der er mulighed for at håndtere konflikten, kan man prøve at bruge de redskaber, man kender, men det kan være svært, når konflikten allerede er meget optrappet.

Husk, at det er ok, hvis en konflikt ikke kan løses.

Hvis man vurderer, at konflikten ikke kan løses, fordi kunden bare er for urimelig og vil være sur, så kan man blot vælge at bære over og betjene kunden uden at reagere på de vrede anklager.

Her er det vigtigt, at man har det 'ok' med at gøre det og ikke tager konflikten på sig. Ellers er det bedre at bruge én af de to andre fremgangsmåder.

Hvis kunden er åbenlys fjendtlig og ikke reagerer på medarbejderens forsøg på at håndtere situationen, er det også ok at "sige fra". Man kan f.eks. sige "Jeg vil gerne forsøge at hjælpe dig, men jeg vil ikke have, at du råber ad mig".

Hvis kunden fortsætter, kan man enten gentage, hvad man lige har sagt eller sige "Jeg kan desværre ikke hjælpe dig, når du fortsætter med at råbe ad mig. Jeg er nødt til at afslutte vores samtale".

Succesen er i hus, hvis konflikten ikke længere er fjendtlig og altså nedtrappet til trin 3.

Modul 7 Konflikter med kunder

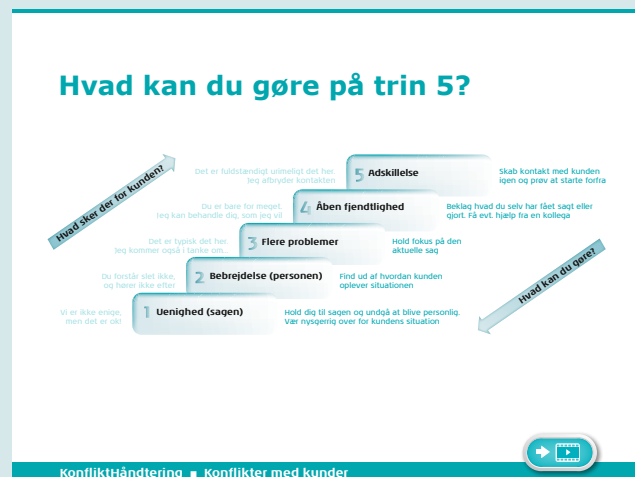
Dias 10/21



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Vis filmen.



Hvad kan du gøre på trin 5? (noter)

På trin 5 er der sket en adskillelse mellem medarbejderen og kunden. Man kan her vælge mellem flere muligheder.

Hvis man er i stand til at berolige sig selv, så prøv at skabe kontakt til kunden igen og starte en fornyet snak. Man kan f.eks. sige/skrive: "Jeg er ked af, at situationen har udviklet sig, som den har, og at jeg blev irriteret på dig. Jeg kunne godt tænke mig at starte forfra. Skal vi prøve en gang til?"

Man kan også overdrage sagen til en kollega, der kan tage kontakten videre.

Eller man må acceptere, at denne konflikt ikke blev løst, og det er ok. Det er nemlig ikke alle konflikter, der kan løses, hvis der ikke er villighed til det hos begge parter.

Succes er, hvis man kan komme i kontakt med kunden igen. Dvs. at konflikten er nedtrappet til trin 4, 3 eller 2. Det er dog vigtigt at erkende, at det er meget svært at løse en konflikt, der er optrappet til øverste trin.

Kunden tænker, at lige meget hvad hun gør, så er det håbløst, og der skal en del til at overbevise en kunde med den indstilling om, at det er umagen værd at tage snakken op igen.

Det er derfor meget vigtigt, at den måde, medarbejderen eller en kollega forsøger at skabe kontakt igen, er anderledes end den måde, konflikten er forløbet på. Så kan kunden se, at der faktisk er sket noget nyt, der kan give håb om et andet forløb i en ny snak.

Hvis man har været vred og afvisende, kan man være mere imødekommende i anden omgang, eller hvis man har sagt eller gjort noget ubehageligt, kan man sige undskyld.

Modul 7 Konflikter med kunder

Dias 11/21



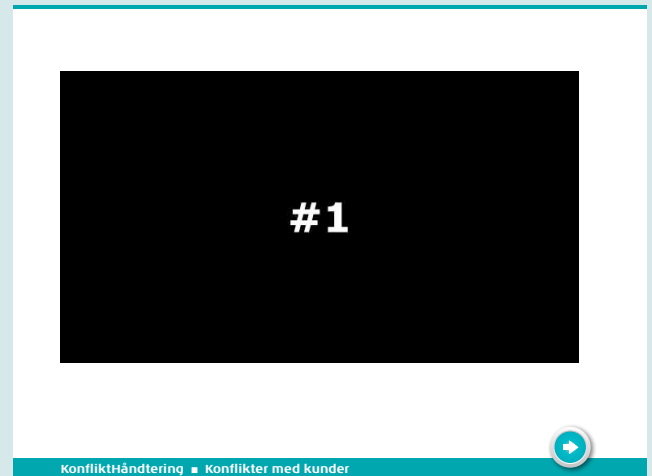
Filmen indeholder 4 stoppunkter.



Vis filmdel #1 frem til stoppunkt #1.



Efter stoppunktet fortsæt til næste dias, der viser spørgsmålene vedr. filmdel #1.



Film (noter)

Nu skal deltagerne prøve at bruge redskaberne i en situation, hvor Morten fra Kompagniet A/S er i konflikt med en kunde. Deltagerne skal hjælpe Morten med at håndtere konflikten.

Morten og kunden spiller en del af situationen, og filmen stoppes.

Nu er det deltagerens tur til at vælge, hvad man vil gøre for at hjælpe Morten.

Efter hver filmdel får man 4 valgmuligheder, der kan være mere eller mindre velegnede i situationen.

Før man vælger en mulighed, skal deltagerne diskutere de 4 forskellige muligheder. Hvad er godt ved den mulighed? Hvad er mindre godt ?

Uanset hvilken mulighed der vælges, vil man få at se, hvad der sker med konflikten – bliver den optrappet eller nedtrappet ?

Hvis man valgte forkert, får man først en tilbagemelding, der fortæller, hvorfor det var et mindre godt valg. Derefter kan man vælge en ny mulighed og se, hvad der sker.

Hvis man valgte rigtigt, får man først en tilbagemelding, der fortæller, hvorfor det er et godt valg. Dernæst spiller Morten og kunden videre, historien stopper, og man skal vælge igen.

Historien stopper efter sidste filmdel.

Modul 7 Konflikter med kunder

Dias 12/21



Diskutér fordele og ulemper ved de 4 svarmuligheder fremfor kun at vælge den rigtige.



Vælg indtil I finder det rigtige svar (det rigtige svar er nr. 4). Når I vælger forkert, er der en forklaring på, hvorfor det er forkert. Når I vælger rigtigt er, der en forklaring på, hvorfor det er rigtigt.



Fortsæt til næste filmdel.

Film #1

Hvad skal Morten svare?

- 1 Morten skal sige, at med de problemer kunden nævner, så er det ikke hans og hans afdelings skyld, at det er gået så galt.
- 2 Morten skal sige, at de ikke har fået nyt telefonsystem, og at de heller ikke sender deres varer med posten men bruger fragtmand, så det må være noget andet, kunden har skullet hente på posthuset.
- 3 Morten skal undskylde hele situationen og give kunden ret i, at det hele er alt for dårligt.
- 4 Morten skal undskylde de ting i kundens fremstilling, som lyder til ikke at være ok.

KonfliktHåndtering ■ Konflikter med kunder

Modul 7 Konflikter med kunder

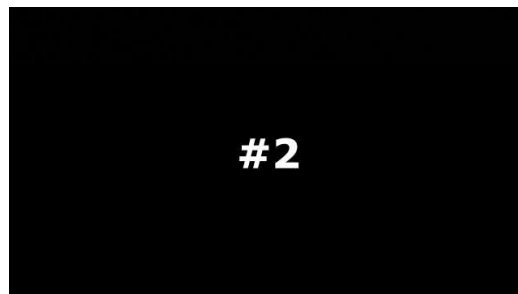
Dias 13/21



Vis filmdel #2 frem til stoppunkt #2.



Efter stoppunktet fortsæt til næste dias, der viser spørgsmålene vedr. filmdel #2.



KonfliktHåndtering ■ Konflikter med kunder



Modul 7 Konflikter med kunder

Dias 14/21



Diskutér fordele og ulemper ved de 4 svarmuligheder fremfor kun at vælge den rigtige.



Vælg indtil I finder det rigtige svar (det rigtige svar er nr. 3).



Fortsæt til næste filmdel.

Film #2

Hvordan skal Morten reagere?

- 1 Morten skal sige, at ordnummeret ikke kan være forkert, da det er automatisk genereret af systemet.
- 2 Morten skal prøve at finde ud af mere omkring overboens problem med hjemmesiden.
- 3 Morten skal sige, at han gerne vil diskutere overboens problem med hjemmesiden bagefter, men at han gerne vil afslutte sagen om fejlleverancen først.
- 4 Han skal bede kunden om at hidse sig ned for ellers får de svært ved at komme nogen vegne.

KonfliktHåndtering ■ Konflikter med kunder

Modul 7 Konflikter med kunder

Dias 15/21




Vis film del #3 frem til stoppunkt #3.



Efter stoppunktet fortsæt til næste dias, der viser spørgsmålene vedr. film del #3.

#3

KonfliktHåndtering ■ Konflikter med kunder


Modul 7 Konflikter med kunder

Dias 16/21



Diskutér fordele og ulemper ved de 4 svarmuligheder fremfor kun at vælge den rigtige.



Vælg indtil I finder det rigtige svar (det rigtige svar er nr. 2).



Fortsæt til næste film del.

Film #3

Hvad skal Morten svare?

- 1 Morten skal sige, at han vil tænke over forslaget og bede om kundens nummer, så han kan ringe tilbage.
- 2 Morten skal sige, at han gerne vil være med til at finde en god løsning, men at der lige er et par ting mere, han skal forstå omkring bestillingen af varen.
- 3 Morten skal sige, at kundens forslag er urimeligt, da det er en vare til over 5.000 kr.
- 4 Morten skal give kunden det, hun beder om, så han kan få konflikten løst.

KonfliktHåndtering ■ Konflikter med kunder

Modul 7 Konflikter med kunder

Dias 17/21



Vis filmdel #4 frem til stoppunkt #4.

#4

KonfliktHåndtering ■ Konflikter med kunder




Efter stoppunktet fortsæt til næste dias, der viser spørgsmålene vedr. filmdel #4.

Modul 7 Konflikter med kunder

Dias 18/21



Diskutér fordele og ulemper ved de 4 svarmuligheder fremfor kun at vælge den rigtige.



Vælg indtil I finder det rigtige svar (det rigtige svar er nr. 1).



Fortsæt til sidste filmdel.

Film #4

Hvad skal Morten svare?

- 1 Morten skal spørge yderligere ind til fejlene i fakturaerne for at forstå, hvad der er sket.
- 2 Morten skal forklare, at der jo ikke har været fejl i fakturaerne, da det jo er kunden, der har bestilt de forkerte varer.
- 3 Morten skal ignorere kundens kommentar og fortsætte dialogen fra dér, hvor den var god og få samtalen afsluttet.
- 4 Morten skal sige til kunden, at han synes, at de har været rundt omkring hele problemstillingen og om den løsning, de er kommet frem til, ikke er god nok.

KonfliktHåndtering ■ Konflikter med kunder

Modul 7 Konflikter med kunder

Dias 19/21



Vis filmen til ende.



Fortsæt til næste dias.

Sidste film del

KonfliktHåndtering ■ Konflikter med kunder

Modul 7 Konflikter med kunder

Dias 20/21



Fælles opsamling: Spørg deltagerne hvad der var det bedste de lærte om at hjælpe en kollega med at håndtere en konflikt med en kunde.

Skriv deres svar op på en flipover.



Fortsæt til næste dias.

Film slut

KonfliktHåndtering ■ Konflikter med kunder

Modul 7 Konflikter med kunder

Dias 21/21



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Vælg hvilken del af tillægsmodulet I skal gennemgå næste gang.



Fortæl hvad emnet for næste modul er.
Aftal eller bekræft dato for næste modul.

Opsummering

- Konflikter med kunder er anderledes
- Du har ansvaret for, at konflikten bliver håndteret
- Forstå hvad der sker for kunden, og hvad du kan gøre
- Benyt redskaberne til at gå i dialog, lytte aktivt og stille nyttige spørgsmål

KonfliktHåndtering ■ Konflikter med kunder

Opsummering (noter)

Modulet er nu færdig m.h.t., hvordan man kan håndtere konflikter med kunder og her følger en opsummering af det, deltagerne har været igennem :

Konflikten med kunder er anderledes, idet der ofte sker en hurtig optrapning. Der er en tendens til, at når mennesker forventer service og ikke oplever at få den, reagerer de prompte og ofte aggressivt.

I forhold til kunden er det typisk medarbejderens ansvar at yde service og at sørge for at opfylde kundens behov. Det vil derfor også være medarbejderens ansvar at besinde sig i en konfliktsituation og tage initiativ til at håndtere konflikten.

Til at beskrive den hurtige optrapning af konflikter med kunder benyttes en konflikttrappe med kun 5 trin. Man kan bruge konflikttrappen til at forstå, hvad der sker for kunden på de enkelte trin og også, hvordan det vil være bedst at håndtere konflikten.

Når man skal håndtere en konflikt med en kunde, skal man bruge samme forståelse for konflikter og mennesker i konflikt, som man har lært i grundmodulet. Og man skal bruge de samme redskaber med at gå i dialog, lytte aktivt og spørge ind.

Afsluttende bemærkning:

Man kan træne sine færdigheder ved at spille rollespillet til dette modul. Så er man endnu bedre rustet til at håndtere konflikter med kunder.