



KOM GODT UD AF UENIGHEDEN SÅDAN HÅNDTERER DU VANSKELIGE KUNDESITUATIONER



Indledning

Som et led i at forbedre det psykiske arbejdsmiljø inden for Jernbanetransport har man i Branchearbejdsmiljørådet for transport og engros (BAR transport) besluttet at sætte fokus på ”håndtering af vanskelige kundesituationer”.

Denne folder er et inspirationskatalog, der tager udgangspunkt i, hvordan man kan håndtere vanskelige kundesituationer og er delt op i, hvad man kan gøre før, under og efter en vanskelig kundesituation.

Folderen er skrevet med udgangspunkt i en rapport om håndtering af vanskelige kundesituationer fra 2007. Rapporten kan downloades på

www.bartransport.dk

Hjælp Branchearbejdsmiljørådet med at gøre vores materialer bedre – vi vil meget gerne høre din mening. Materialerne evalueres i en periode efter deres offentliggørelse. Alle kan bidrage til evalueringen ved at udfylde et kort spørgeskema på www.barsvar.dk. Efterfølgende kan der sendes en mail på www.bartransport.dk.



Branchearbejdsmiljørådet
for transport og engros

Du kan selv gøre meget for, at uenigheder ikke udvikler sig til konflikter

Konflikter med utilfredse kunder er et stigende problem – også i transportbranchen.

Som medarbejder er du ikke herre over den udvikling – men du har indflydelse på, hvor meget de uenigheder, du oplever, skal udvikle sig. Måden du taler på, og de signaler dit kropssprog sender, når du møder en utilfreds kunde, har stor betydning for, om uenigheden vokser eller går i sig selv igen.

Formålet med denne pjece er at give dig nogle gode råd om, hvordan du skal behandle de vanskelige kunder, du vil møde i dit job, så situationen bliver dæmpet og løst, så I begge bliver tilfredse.

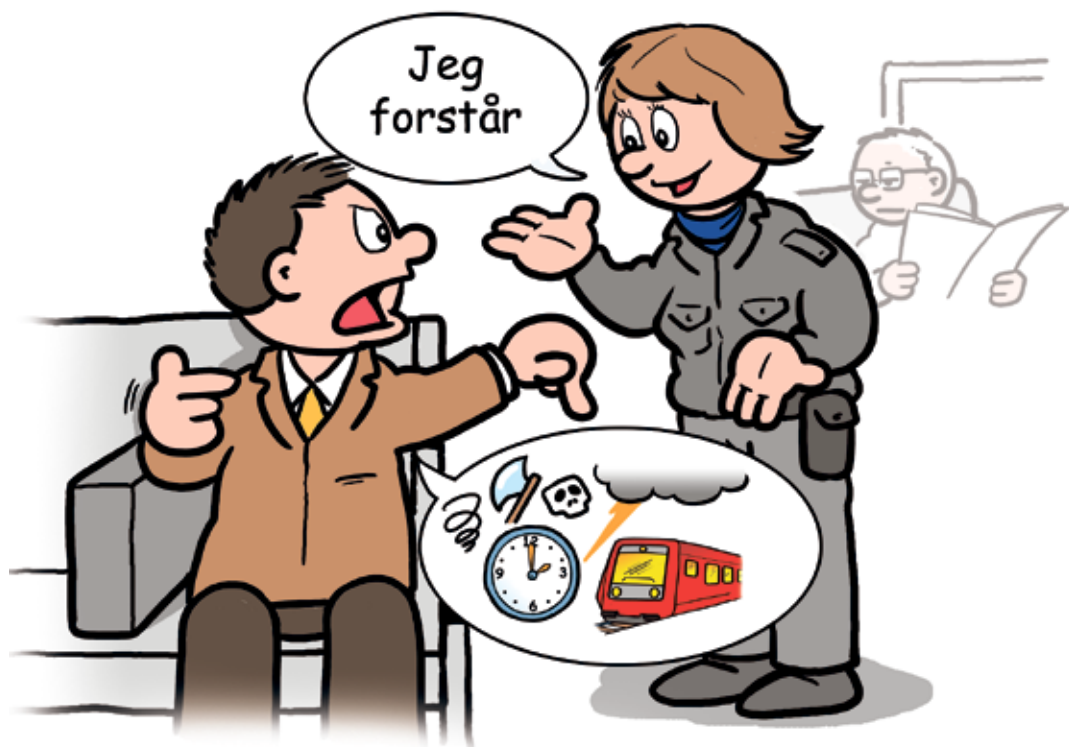
Naturligvis er nogle kunder lettere at nå end andre, og denne pjeces råd er rettet mod de kunder, som man kan tale og diskutere med. I særlige situationer som fodboldtog, andre store grupper eller ved personer med et misbrug eller en psykisk lidelse, bør du nøje følge de instrukser, der er nedskrevet i virksomhedens retningslinjer.

Rådene er en tilføjelse til den uddannelse, virksomheden giver medarbejderen i konflikthåndtering og de retningslinjer, virksomheden i øvrigt giver dig om, hvordan man imødekommer klager, hvordan man kommer i kontakt med kolleger eller nærmeste leder, når man arbejder alene.

Hvis både du og kunden skal have mulighed for at komme godt ud af en uenighed, skal kunden føle sig forstået og lyttet til. Derfor bør en god samtale om uenigheden foregå sådan her:

- Lyt efter, hvad kunden klager over - uden at afbryde
- Vær rolig og vis, at du forstår, hvorfor kunden er vred
- Accepter kundens vrede og beklag, at det ikke gik som forventet
- Fortæl kunden, hvilke løsninger der er på situationen.

Ofte springer man direkte fra at lytte til at fortælle løsningerne, og så føler kunden sig ikke hørt og forstået. Derfor er det vigtigt ikke at springe nogen af punkterne over.



Hvordan spotter du optræk til uenighed?

- Vær opmærksom på den situation, du arbejder under – er det myldretid, er der forsinkelser eller travlhed, som du på forhånd ved kan være med til at skabe vrede blandt passagererne
- Er der store grupper med toget, som du skal være ekstra opmærksom på
- Vær opmærksom på kundens kropssprog, stemmeleje og ordvalg
- Tro på din mavefornemmelse.



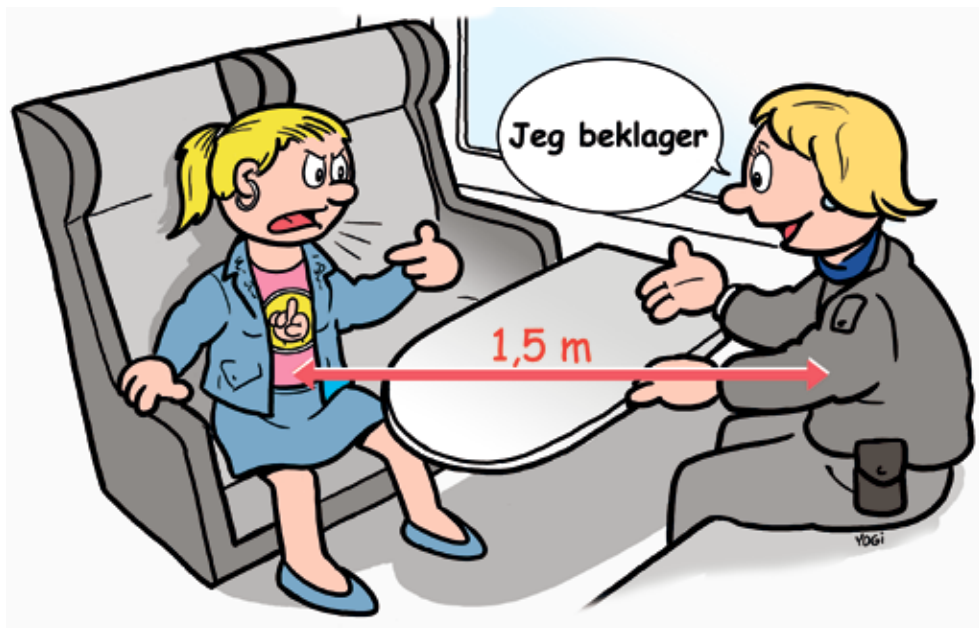
Skru ned for uenigheden, med det du siger:

- Brug ikke ordet "du" i en bebrejdende og anklagende form ved for eksempel at sige: "Du og din slags står altid her og fylder og spærrer". Sig i stedet: "Jeg kan se, at I hygger jer, men jeg vil gerne have, at du og dine venner sætter jer derhen i stedet for. Så spærrer I ikke for de andre kunder"
- Tal hele tiden om sagen – bliv ikke personlig overfor kunden
- Brug åbne spørgsmål til at afklare sagen altså spørgsmål, der begynder med hv-ord eksempelvis: "Hvem talte du med på stationen?"
- Når situationen er beskrevet, så hold fokus på at tale om løsningen, eksempelvis: "Jeg kan foreslå dig, at vi/du/jeg gør sådan her"
- Respekter, at uenigheden også kan være pinlig for kunden. Overvej derfor, om du kan trække kunden lidt til side eller foreslå, at du vender tilbage om fem minutter, så kunden selv får mulighed for at finde en løsning.



Skru ned for uenigheden med det du viser med din krop:

- Vis kunden, at du er nærværende og lytter efter
- Husk, at hver kunde er en ny kunde, og lad ikke din irritation over en tidligere vanskelig kunde påvirke din service overfor den næste
- Sørg for at have rolige bevægelser og et roligt stemmeleje, når I taler
- Sørg for at have en afstand mellem dig og kunden på lidt under halvanden meter, så overskrider du ikke kundens grænser
- Forsøg at være i øjenhøjde med kunden, sæt dig eksempelvis ned, hvis han/hun sidder ned. På den måde virker det ikke, som om du taler ned til kunden
- Forsøg at være smilende, beklagende og overvej, om der er mulighed for at byde på kaffe, hvis du på forhånd ved, at der vil være utilfredshed blandt kunderne – eksempelvis ved forsinkelser.



Pas på dine egne grænser:

- Husk, at det ikke handler om, hvem der får ret, men om at løse situationen
- Gør opmærksom på det, hvis du føler, at kunden ikke taler ordentligt til dig. Sig eksempelvis: "Jeg ved godt, at du er vred, men jeg vil ikke have, at du kalder mig ..."
- Vær tydelig, når du fortæller kunden, hvad der kan lade sig gøre, og hvad der ikke kan lade sig gøre. Og vær sikker på, at kunden har forstået løsningsmulighederne
- Tag det ikke personligt, selv om kunden siger noget grimt om dig – og svar ikke igen. Hold en professionel tilgang og mind dig selv om, at kunden er vred på situationen eller virksomheden, ikke dig personligt
- Kend dine egne grænser for, hvornår situationen er for svær at håndtere, og hvornår du derfor skal bakke ud og/eller tilkalde kolleger.



Hvis situationen bliver truende:

- Husk, at din sikkerhed er vigtigst – spil ikke helt
- Undgå yderligere diskussion med kunden
- Fjern dig fra situationen
- Tilkald hjælp fra kolleger i overensstemmelse med jeres instrukser.



Lær af de uenigheder og konflikter, du og dine kolleger oplever:

- Tal med dine kolleger om de svære situationer, som I oplever. Hvad gjorde du? Hvorfor gik det galt? Hvorfor gik det godt?
- Vær opmærksom på, om der er situationer eller kundetyper, som du oplever, at du har særligt svært ved at tackle. Og bed eventuelt om hjælp til dette
- Få gode idéer fra dine kolleger og din leder til at håndtere svære situationer og kundetyper
- Øvelse gør mester, og vær derfor opmærksom på, hvornår du løser en uenighed godt, og gør mere af det
- Brug et par minutter efter arbejdsdagen på at tænke over de uenigheder, du har oplevet, og tænk på, hvad der gik godt, og hvad der gik mindre godt
- Vær opmærksom på, om der med tiden opstår nye tendenser, når det gælder kundetyper og konfliktsituationer, og at der derfor kan være brug for at tilpasse din tilgang og gøre ledelsen opmærksom på en ny udvikling.



Reaktioner efter en vanskelig situation.

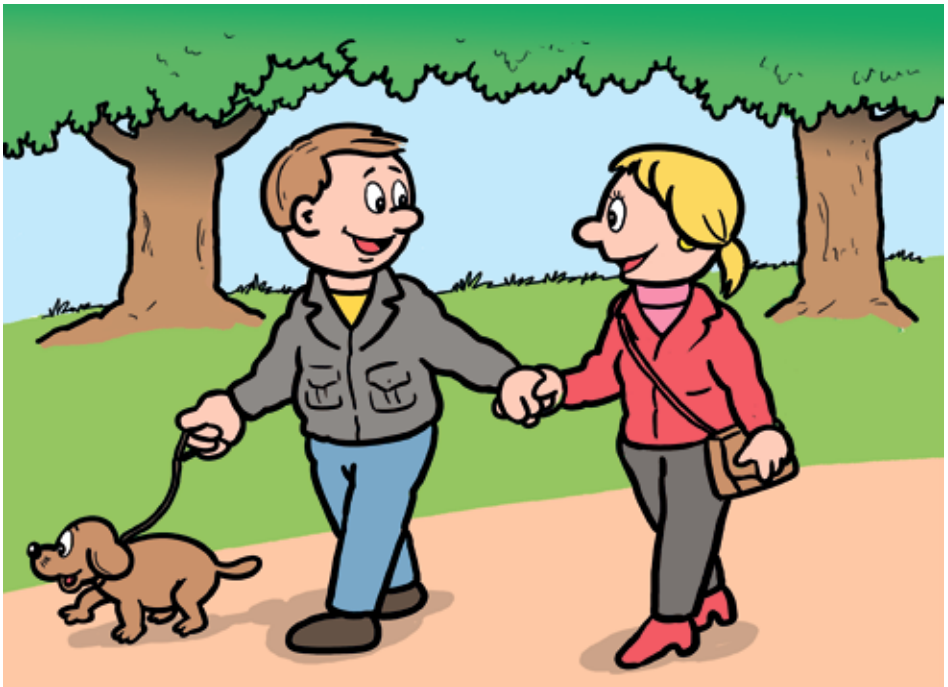
Det er helt almindeligt at reagere, hvis man har oplevet en voldsom og unormal situation. Mennesker kan reagere meget forskelligt, men nedenstående er de mest typiske reaktioner:

- Situationen opleves som virkelighedsfjern, og din tidsfornemmelse kan være helt væk
- Du kan føle dig utilpas, have hjertebanken eller kvalme, være svimmel eller opleve, at dine hænder ryster
- Du græder pludseligt, har skyldfølelse, føler dig vred eller angst, eller genoplever situationen som en film, der kører igen og igen
- Det kan være svært at sove, og din appetit kan være påvirket
- Du kan blive bange for at være alene, eller du kan helt miste lysten til at være sammen med andre mennesker
- Du melder dig syg oftere end normalt
- Reaktionerne vil fortage sig i løbet af en til to uger.



Hvad kan du selv gøre, når du oplever de naturlige reaktioner efter en voldsom situation:

- Kontakt eventuelt din læge og fortæl om de reaktioner, du har
- Tal med kolleger, venner og familie om det, du har oplevet
- Fasthold dine rutiner: Stå op, følg børnene i skole, gå til dine normale fritidsaktiviteter og gå på arbejde, så snart du kan
- Sørg for at få din søvn
- Sørg for at få noget at spise
- Dyrk motion, for at komme af med stresshormonerne i din krop
- Gør ting, du godt kan lide
- Undgå alkohol og andre stimulanser
- Accepter, at du er påvirket af det, du har oplevet, og at det tager tid at komme ovenpå igen.



Hvad kan jeg gøre for at hjælpe en kollega, som har haft en voldsom oplevelse:

- Sæt dig et roligt sted med kollegaen og få lidt at spise og drikke
- Vær nærværende og vær ikke bange for at tale åbent om det, der er sket
- Lyt og undgå at komme med for mange gode råd og løsninger
- Vær ikke bebrejdende ved at sige: "Det var nok også, fordi du ikke..."
- Tag kollegaens oplevelser alvorligt og lad være med at lave sjov eller slå det hen med almindeligheder som "bare glem det"
- Hjælp med praktiske ting som eksempelvis at køre kollegaen hjem, sørge for, at der er nogen hjemme eller give en besked videre til kolleger og lederen.



Du kan have brug for professionel hjælp, hvis de naturlige reaktioner, du har efter en voldsom situation, ikke aftager inden for en til to uger. Nedenstående reaktioner kan også være tegn på, at du har brug for hjælp:

- Hvis du ikke har sovet i flere dage i træk
- Hvis du begynder at tale tåget og usammenhængende
- Hvis du ikke kan kende dig selv
- Hvis dine venner og familie synes, at du opfører dig meget anderledes
- Du bliver ved med at opleve den voldsomme situation eller dele af den, som om den var en film.

Kontakt din egen læge og bed din nærmeste leder eller sikkerhedsrepræsentant undersøge mulighederne for at få krise- eller psykologhjælp.



Vil du vide mere om, hvordan man håndterer vanskelige kunder og om at håndtere konflikter, kan du læse mere på:

Branchearbejdsmiljørådet for transport og engros
www.bartransport.dk

Arbejdstilsynets hjemmeside:
www.AT.dk

Arbejdsmiljørådets hjemmeside:
www.amr.dk

Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø hjemmeside:
www.arbejdsmiljoforskning.dk

Branchearbejdsmiljørådet (BAR) for transport og engros medvirker ved løsning af sikkerheds- og sundhedsspørgsmål inden for transport og engroshandel og understøtter arbejdsmiljøindsatsen på branche- og virksomhedsniveau. Det sker især ved at udarbejde information og branchevejledninger samt gennemføre kampagner.

Jernbanebranchen har sin egen side, hvor alle materialer er samlet på **www.bartransport.dk**



Branchearbejdsmiljørådet
for transport og engros

BAR transport og engros
Fællessekretariatet
H.C.Andersens Boulevard 18
1787 København V
Tlf.: 33 77 33 77



Layout:
Søren Sørensens Tegnestue
Tryk: PrintDivision
1. udgave, 1. oplag år 2009
ISBN nr. 87-90994-58-2
Vare nr. 122061