



VÆRKTØJSKASSE

KUNDEKONTAKT VANSKELIGE KUNDER



Forord

Chauffører i alle brancher møder mange forskellige passagerer, kunder og andre bilister hver dag. Det er ikke muligt at undgå større og mindre konflikter, men du kan blive bedre til at takle konflikter og gøre dit til, at konflikter trappes ned.

Denne værktøjskasse er inspiration til at bruge sammen med konflikt.bautransport.dk, som er

den elektroniske del af materialet i arbejdet med retningslinjer for konflikthåndtering i virksomheden.

På siden kan du finde seks forskellige cases bestående af spørgsmål, filmklip, tegninger og baggrundsmaterialer.

Indholdsfortegnelse

De seks cases	1
Ydelsen	1
Vejvrede	1
Tidspres	2
Service	2
Forsinkelse	3
Betaling.....	3
Viden om konflikter	4
Reaktionsmåder i konflikter	5
Konflikter og kommunikation	6
Viden - betaling og ydelse	7
Aftaler og retningslinier	9
Idéer til møder om de enkelte situationer	11
Reaktioner efter voldsomme oplevelser	16

BAU transport og engros er det forum, hvor arbejdsgiverorganisationer og fagforeninger inden for transport og engros samarbejder om at fremme arbejdsmiljøforhold på branchens område.

Hjælp os med at gøre materialerne bedre!

BAU transport og engros anvender brugerens bedømmelse af materialerne til at blive bedre. Materialerne evalueres i en vis periode efter deres offentliggørelse. Alle kan bidrage til evalueringen på hjemmesiden

www.bautransport.dk

De seks cases



Ydelsen

Et firma har hyret dig til at køre en mindre gruppe til et firmaarrangement et sted på landet. Dine passagerer er lidt fulde, men ikke så fulde igen



Vejvrede

En dag midt i myldretiden

Du har forkørselsret og trækker ud på kørebanen efter at have orienteret dig. En bag-fracommende bilist kommer med høj fart og forsøger at presse sig foran. Da det ikke lykkes, springer han ud af bilen og begynder at overfuse dig.



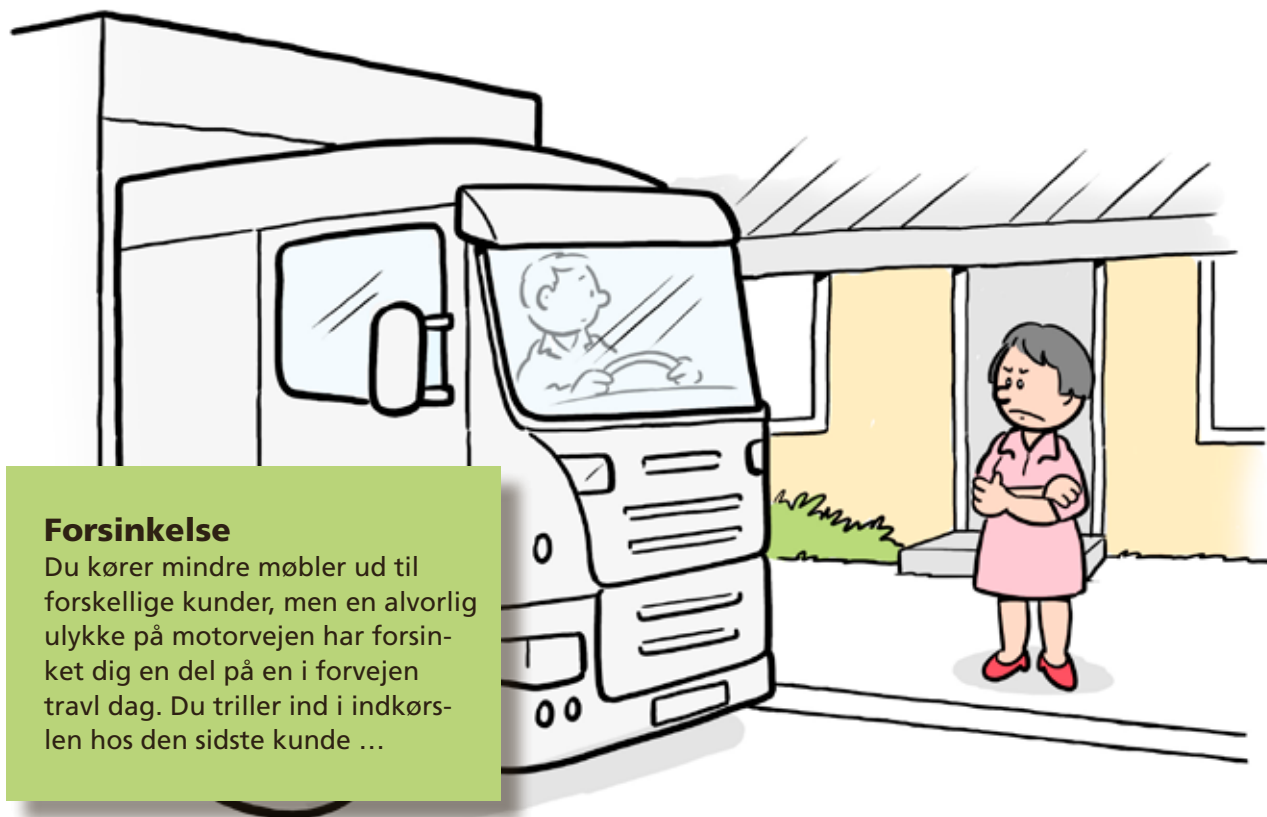
Tidspres

Du samler en kunde op på Vesterbrogade, han skal være i lufthavnen om 25 minutter ...



Service

Du skal hente en ældre dame på hospitalet efter længere tids indlæggelse, en sygeplejerske følger passageren ned ...



Forsinkelse

Du kører mindre møbler ud til forskellige kunder, men en alvorlig ulykke på motorvejen har forsinket dig en del på en i forvejen travl dag. Du triller ind i indkørslen hos den sidste kunde ...



Betaling

Det er eftermiddag på linje 5 ... En ung fyr stiger om bord i din bus uden at løse billet. Du vælger at konfrontere ham ...

Viden om konflikter

Definition

En konflikt er en uenighed, hvor en eller flere personer bliver følelsesmæssigt involveret.

Konflikter adskiller sig fra uenighed ved, at man i konflikter er følelsesmæssig involveret. Det er den følelsesmæssige påvirkning, der får konflikter til at gå i hårdknude.

Du kan ikke undgå konflikter, de er en naturlig del af livet, men du kan blive bedre til at takle konflikter og gøre dit til, at konflikter trappes ned.

Konflikter har mange årsager:

- Uenighed om en sag
- Uenighed om holdninger og værdier
- Personlige konflikter.

Så længe konflikten handler om uenighed om en sag, og man ikke er følelsesmæssig berørt, kan begge parter både lytte og holde sig til sagen. Selv om det kan være svært at nå til enighed om sagen, er det først rigtig problematisk, når følelserne kommer i spil og styrer udviklingen af konflikten.

For at forstå hvad der er på spil i konflikter med kunder og passagerer, tager vi udgangspunkt i konflikttrappen. Konflikttrappen er en model til at forstå, hvordan konflikter kan trappes op og ned. Konflikttrappen giver et billede af, hvad konfliktparterne oftest tænker, og hvordan man kan handle hensigtsmæssig.

Ved at bruge konflikttrappen kan man finde ud af, hvor alvorlig konflikten er, og man kan finde handlemuligheder til at bringe konflikten ned på et stadie, hvor konflikten bliver til at håndtere.



Trin 1:

Er det laveste niveau i en konflikt, her er ingen af parterne følelsesmæssig påvirket og begge kan holde sig sagligt til uenigheden.

Trin 2:

Her begynder man at blive påvirket af følelser, og argumenterne bliver mere usaglige. Det er vigtig netop her at tænke på sit kropssprog og kommunikation. For her nytter det, og konflikten kan trappes ned til trin 1.

Trin 3:

Konflikten har udviklet sig til, at det handler om alle dårlige oplevelser med chauffører eller alle besværlige kunder mere end om det, I er uenige om. Problemet vokser, og det er meget svært at lytte sagligt.

Trin 4:

Her er mennesket væk, og vreden har taget over. Man bliver overfuset med skældsord og ingen kan lytte. Konflikten er her rigtig ubehagelig. Det er en vigtig skillelinje, for der er stadig kontakt, og det kan lykkes at bringe konflikten ned.

Trin 5:

Konflikten er nu så stor, at trusler om vold eller voldshandlinger ligger lige for. Al samtale er opgivet, og det handler om at komme væk fra situationen. Håndtering af konflikter handler om at finde ud af, hvor højt på trappen konflikten er og forsøge at få den bragt et trin ned. Når konflikten er nede på de laveste niveauer, er det muligt at nå til forståelse eller enighed.

Konflikter med kunder og passagerer er kendetegnet ved, at der er meget lidt tid. I bussen, hvor konflikten handler om et klippekort, er der ikke tid til langvarig konflikthåndtering. Derfor skal du nøje overveje, om det nytter at gå ind i konflikten, eller om du skal trække dig og tænke på din egen sikkerhed og eventuelle andre kunder.

Reaktionsmåder i konflikter

Vi har alle forskellige måder at reagere på i konflikter afhængig af, hvad konflikten består i, og hvem vi er i konflikt med. Typiske måder er at:

- Angribe – bebrejde
- Undvige
- Møde konflikten åbent.

God håndtering af konflikter går ud på at møde konflikten åbent, sagligt og forsøge at holde følelserne i ave. Både angreb og undvigelse kan optrappe konflikter.

Konflikter og kommunikation

Man kan ikke ændre på andre, men man kan tage ansvar for, hvordan man selv er med til at trappe en konflikt op eller ned.

Når man bliver følelsesmæssig involveret, vred eller forurettet i en konflikt, sker det ofte at:

- Man vil lyttes til
- Man lytter ikke selv
- Kan og vil ikke forstå rationelle argumenter
- Almindelig fornuft forsvinder
- Man tænker ikke om sin modpart som et andet menneske, men som en ting man kan sige hvad som helst til.

Kommunikationen skal være præget af:

- Vis at du er interesseret i at høre på modparten
- Hold fokus på sagen, undgå at blive personlig
- Hold bolden på egen bane
- Lyt til den anden og vær nysgerrig.

Hvad gør du konkret for at trappe en konflikt ned

- Se på kunden, når han eller hun taler
- Vis med dit kropssprog at du er interesseret. Du kan nikke eller sige ja og hmm. Det viser, at du hører, hvad kunden siger
- Spørg nysgerrigt og få uddybet det kunden siger, så du er sikker på at have forstået, hvad kunden er utilfreds med
- Du kan også bruge vendingen "har jeg forstået dig rigtig, at du mener at"
- Fortæl kunden, hvordan du ser på sagen
- Foreslå en løsning.

Konflikter der er optrappet til trin 4 og 5

- Overvej, om det bringer noget godt med sig at gå ind i konflikten
- Tænk på din egen sikkerhed frem for at få ret
- Vær opmærksom på ikke selv at blive revet med af vreden, selv om du bliver uretfærdig behandlet
- Du skal ikke undskylde noget, du ikke har ansvar for, men du kan bruge vendinger som f.eks.:
 - "Jeg beklager, at du har en dårlig oplevelse, sæt dig bare ind"
 - "Vi er ikke enige, men sæt dig ind i bus-sen".

Hvis du har mulighed for det, kan du overveje at lade din kollega overtage samtalen. Det at en anden kommer til, som ikke har del i konflikten, kan være med til at trappe konflikten ned.

Når du har været ude for en ubehagelig konflikt, som du synes endte dårligt, er det vigtigt, at du får talt med en kollega, din leder eller en anden om det. Uløste konflikter kan sidde længe i kroppen, og der skal ikke meget til i den næste konflikt, før det bliver ubehageligt igen. Det kan give utryghed i dit arbejde.

Viden – betaling og ydelse

Chauffører oplever ofte uenigheder og konflikter om betaling og de aftalte ydelser. Eksemplerne er mange. Det kan være kunden, der mener, at taxameteret er sat for hurtigt til, eller at klippekortet i bussen stadig gælder. Kunden, der skal modtage gods, mener, at betalingen gælder for levering op på fjerde sal, og turisten mener, at bussen lige kan tage en omvej ud over det aftalte.

Kendetegn for denne type konflikter er, at du som chauffør er i kontakt med kunden meget kort tid. Det er ikke som en konflikt på en arbejdsplads, hvor der er tid til at snakke længe sammen og bruge tid på at opbygge en god relation igen.

Her skal du kunne takle konflikten nu og her. Det stiller krav til at vurdere, hvor på konflikttrappen du og kunden er og hvilke handlinger, der vil virke bedst.

En konflikt, der er midt på konflikttrappen (trin 3), hvor kunden typisk vil generalisere. "Ja jeg ved, hvordan I chauffører er....", kan du være med til at bringe konflikten ned på et lavere konfliktniveau, hvor I kan tale sagligt sammen.

- Vis interesse for at forstå, hvad kunden er utilfreds med
- Vær nysgerrig
- Forklar, hvordan du oplever situationen
- Fortæl kunden, hvad løsningen på problemet er i denne situation
- Løsningen skal være så fleksibel som muligt, så du som chauffør ikke bare må indordne dig, men at kunden også oplever at blive imødekommet.



En kunde, der er oppe i det røde felt højt på konfliktrappen, kan ikke høre eller vil ikke høre på saglige argumenter, og det er svært at takle på den korte tid.

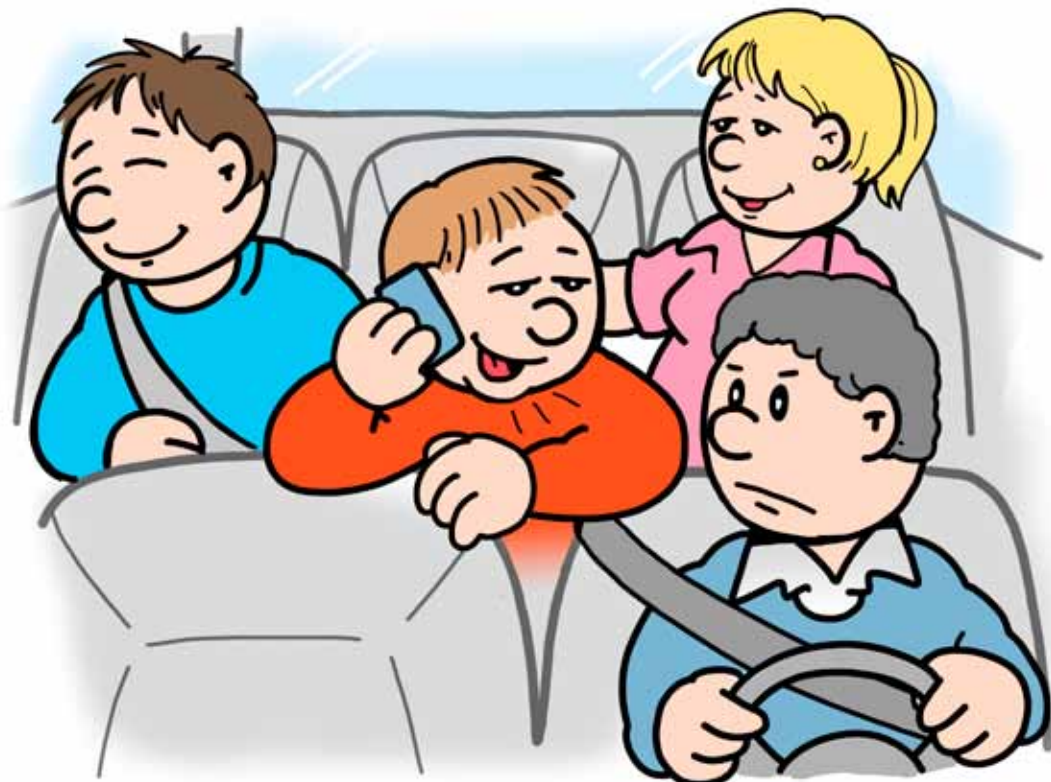
Her skal du vælge at være fleksibel og tænke på din egen sikkerhed. Tænk mere på din sikkerhed, end om klippekortet er udløbet.

Overordnet handler det om at få konflikten ned på de nederste niveauer, hvor samtale er mulig, og det mere er en uenighed end en konflikt. På dette niveau kan I begge høre efter, forholde jer sagligt til uenigheden og forhandle jer frem til en holdbar løsning for begge parter.

Konflikter, der opstår i den meget kortvarige kontakt med kunden, er speciel. Nogle gange er kunden allerede højt oppe på konfliktrappen, inden du møder ham eller hende. Det betyder, at du nogle gange må sige til dig selv, at det ikke lykkes at bringe konflikten ned, og kunden vil forlade dig vred og med en dårlig oplevelse.

Det er vigtigt, at du ikke tager kundens vrede og utilfredshed personligt men tænker, at det er rollen som chauffør eller dit firma, kunden er vred på. Det er altid en god idé at dele sådanne oplevelser med dine kolleger.

Fortæl en kollega om episoden, hvad der skete, hvad kunden sagde og gjorde. Hvad du sagde, og hvad du prøvede for at løse op på konflikten. Det at fortælle andre om det er i sig selv med til, at en ubehagelig episode ikke bliver siddende i kroppen og måske gør, at en lignende situation bliver endnu mere ubehagelig næste gang.



Aftaler og retningslinjer

Svære situationer med kunder er nemmere at håndtere, hvis man har ryggen fri. Hvis man ved, hvor langt man kan gå, hvilke kompromisser der er acceptable samt hvilken støtte, der er fra firma og kolleger, kan man bedre forholde sig til selve situationen.

Derfor er det en god idé at finde frem til, hvad der skal være firmaets og dermed chaufførernes holdning, når der opstår en uenighed eller konflikt med en kunde. Aftal også, hvilken støtte en chauffør kan forvente, hvis han eller hun skulle udsættes for en voldsom oplevelse.

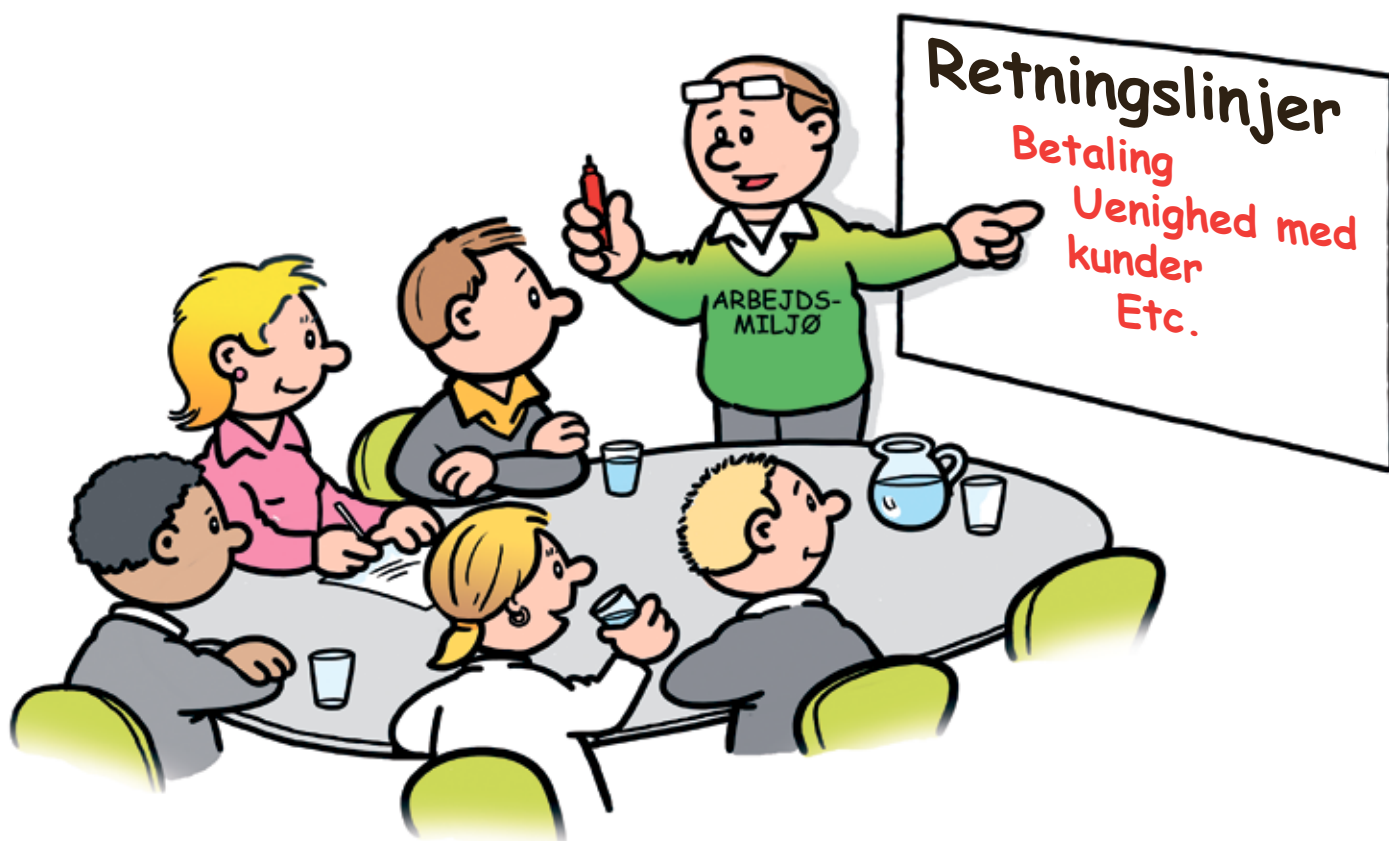
Nedenfor er en liste over relevante punkter, som I kan lave aftaler om i firmaet. Inden da kan I holde et møde for alle i firmaet eller i arbejdsmiljøudvalget. Her kan I bruge de forslag til dagsordenen, der også ligger her på siden.

SERVICE

- Hvilken service kan vores kunder regne med og hvordan bliver det formidlet til kunderne?

LEVERINGSBETINGELSER

- Hvad er vores leveringsbetingelser? Hvad gør chaufføren, hvis han er forsinket, pakken er beskadiget mm.?



BETALING

- Hvad er vores regler i forhold til betaling og uenighed med kunden i den forbindelse?

ARBEJDSMILJØ OG TRAFIK

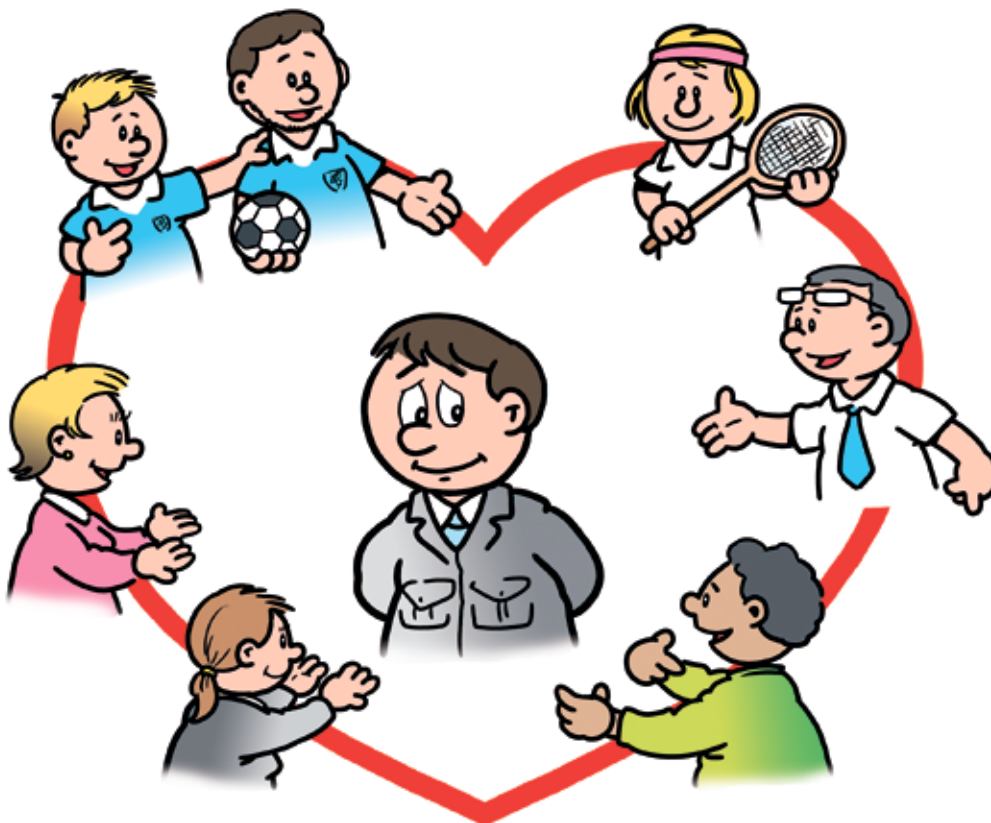
- Hvilke arbejdsmiljøkrav gælder for os, og hvilke skal vi i hvert fald holde fast i, hvis der er modstrid mellem kundekrav og arbejdsmiljø?
- Hvilken trafikadfærd har vi, og hvilke regler skal vi holde fast i, hvis der er modstrid mellem kundekrav og trafiksikkerhed?

TRUSLER

- Hvordan skal vi agere, hvis vi bliver truet?

HJÆLP EFTER VOLDSOMME OPLEVELSER

- Hvilken hjælp kan en chauffør forvente, hvis han har været udsat for en voldsom oplevelse?
- Hvem kan han henvende sig til?
- Skal der være nogen, der er særligt opmærksom på symptomer på eftervirkninger af en voldsom oplevelse?
- Skal der som princip altid være en samtale f.eks. med en arbejdsmiljørepræsentant?
- Skal der være tilbud om krisehjælp, hvis det har været særligt slemt?



Idéer til møder om de enkelte situationer

Forberedelse

Det er en god idé kun at vælge et tema.

Indkald til møde og oplys temaet, f.eks. kundeførelse og betaling.

Bed alle om inden at gennemgå situationen med betaling.

Selve mødet

Del deltagerne op i mindre grupper, hvis I er mange så kommer flere til orde. Grupperne diskuterer spørgsmålene i ca. 30 minutter, hvorefter de bruger 10 minutter til at samle op på deres diskussion.

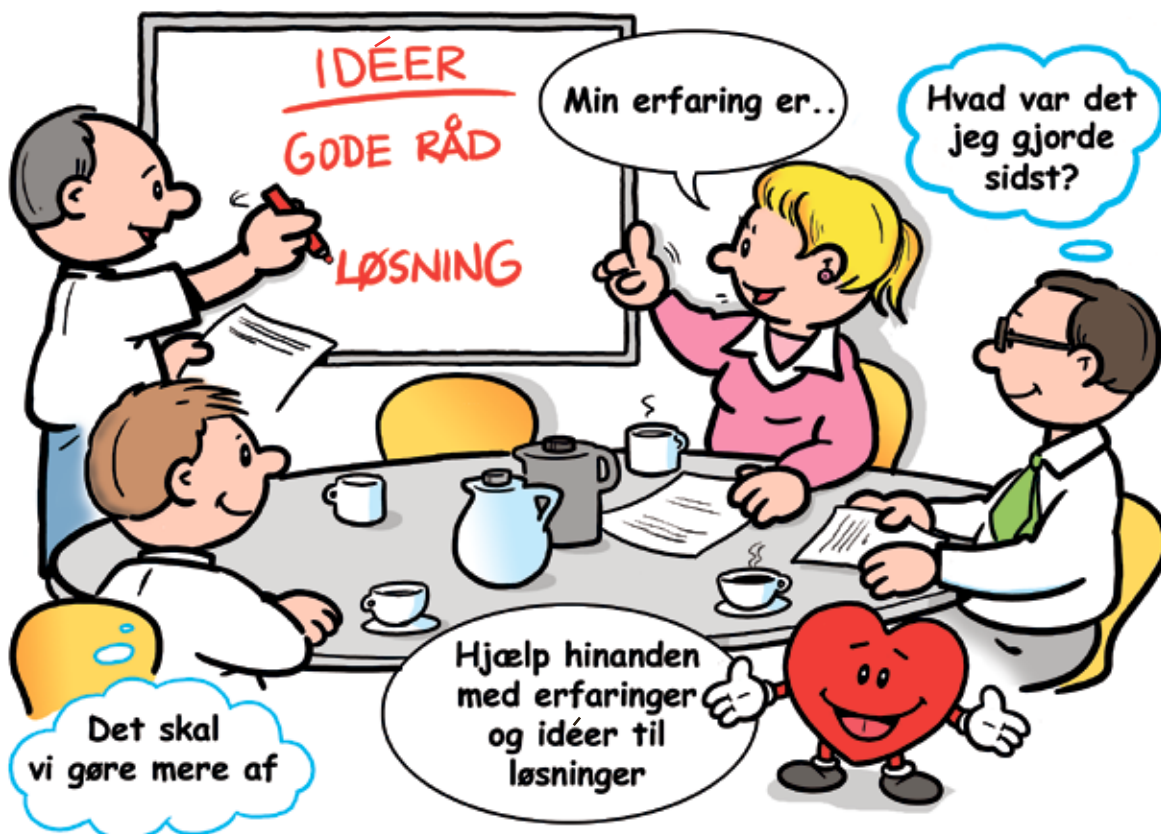
Hver gruppe fremlægger de væsentligste punkter fra deres diskussion – eventuelt på flipover.

Vurder i fællesskab, hvad der er "god adfærd" hos jer.

Efterbearbejdning

Leder og arbejdsmiljørepræsentant kan efterfølgende samle op og vedtage nogle retningslinjer og gode råd for kundeførelse.

De endelig vedtagne retningslinjer eller gode råd formidles efterfølgende til alle chauffører og kan indgå i introduktion af nye chauffører.



Reaktioner efter voldsomme oplevelser

Følelsesmæssige reaktioner kan komme umiddelbart efter en episode, eller de kan vise sig senere. Det er meget forskelligt fra person til person, hvordan man reagerer. Har du været ude for noget voldsomt, er det vigtigste at lægge mærke til, om du har det anderledes, end du plejer. Tag det alvorligt, hvis kolleger, familie eller venner oplever forandringer i din væremåde eller omvendt, hvis du oplever forandring i en af dine kollegers væremåde.

Typiske reaktioner er:

- Utilpashed, rysten, svedtendens og svimmelhed
- Søvnbesvær
- Angst
- Koncentrationsbesvær
- Tristhed eller vrede.

I sådanne tilfælde er det vigtigt, at leder og/eller arbejdsmiljørepræsentant taler med personen. De må i fællesskab finde ud af, hvad der er behov for. Se mere i værktøjskassen fra BAU transport og engros Bliv køreklar igen efter en voldsom oplevelse.



Værktøjskassen kan bestilles af organisationernes medlemmer gennem egen organisation eller downloades fra bautransport.dk

Fællessekretariatet

H. C. Andersens Boulevard 18
1787 København V
Tlf.: 33 77 33 77

Arbejdsgiversekretariatet

H. C. Andersens Boulevard 18
1787 København V
Tlf.: 33 77 33 77

Arbejdsledersekretariatet

Vermlandsgade 65
2300 København S
Tlf.: 32 83 32 83

Arbejdstagersekretariatet

Kampmannsgade 4
1790 København V
Tlf.: 70 300 300

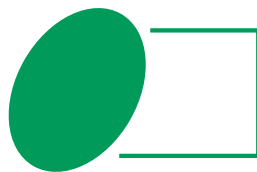
Arbejdstilsynet

Postboks 1228
0900 København C
Tlf.: 70 12 12 88
www.at.dk

Værktøjskassen kan købes gennem

**Det Nationale Forskningscenter for
Arbejds miljø**

Lersø Parkallé 105
2100 København Ø
Tlf.: 39 16 52 30
www.arbejdsmiljobutikken.dk



Branchearbejds miljøudvalget
for transport og engros
www.bautransport.dk

Layout: Søren Sørensens Tegnestue
Tryk: PrintDivision
1. udgave, 2013
ISBN nr. 978-87-92868-23-7
Vare nr. 123025



