

# Tillægsmodul "Konflikter med kunder"

## Rollespil "Brochuren"

### Instruktion til mødeleder

#### Introduktion

Dette rollespil skal træne det lærte i tillægsmodulet "Konflikter med kunder". Der skal medvirke to personer, der skal spille henholdsvis "Henrik" og "Lisbeth", hvor "Henrik" er kontormedarbejderen der har en konflikt med sin kunde "Lisbeth".

De deltagere, der ikke spiller en af ovenstående roller, er observatører **(se mødelederguide for vejledning i gruppeinddeling)**.

#### Materiale

Til rollespillet er der følgende materiale

- En generel beskrivelse af situationen – en til hver deltager
- En beskrivelse af hver af de to roller
- Instruktioner til deltagerne – en til hver deltager

#### Instruktioner

Du giver nedenstående instruktioner, mens alle deltagerne er samlet. Hvis I skal lave rollespil i grupper, så laver du grupperne nu.

- Giv alle deltagerne en kopi af "Generel beskrivelse af situationen" "Instruktioner til deltagere"
- Læs begge dokumenter op for alle

Hvis I har lavet rollespil før, så kan du overveje, om det er nødvendigt at læse dokumenterne op en gang til.

#### Tildeling af roller

- De personer, der skal spille "Henrik" og "Lisbeth" behøver ikke have samme køn, alder mv. som dem i rollespillet
- Vælg én (fra hver gruppe), der skal spille "Henrik". Giv personen rollebeskrivelsen af "Henrik"
- Vælg én (fra hver gruppe), der skal spille "Lisbeth". Giv personen rollebeskrivelsen af "Lisbeth".
- Resten (af gruppen) er observatører

#### Igangsætning af rollespil

Hvis I skal lave rollespil i grupper, så gå ud i grupper nu. Sørg for at give grupperne et tidspunkt I skal samles igen. Det skal være ca. 20-25 min. efter at de er gået, og efter at de har læst og forstået det udelte materiale. Det er bedst at sige: "I skal være tilbage igen kl. 16.30" frem for: "I skal være tilbage om 20 min."

## Tillægsmodul "Konflikter med kunder"

### Rollespil "Brochuren"

### Instruktion til deltagere

#### Vejledning til de deltagere, der skal spille "Henrik" og "Lisbeth"

Det er vigtigt, at du spiller rollen så naturligt som muligt

- Start med at leve dig ind i den rolle, du har fået, ved at forestille dig, hvordan det vil være at være i situationen. Prøv at mærke efter, hvordan du lige præcis vil have det i den situation.
- Prøv at genkalde dig en tilsvarende situation på arbejdet, og hvordan du havde det.
- Lad være med at overdrive når du spiller. Vær så realistisk som muligt.
- Lad være med at gøre det for svært for den anden. Hvis han/hun gør noget rigtigt i forhold til at nedtrappe konflikten, så gå med.

#### Vejledning til observatørerne

- Observatørerne kigger på og lægger mærke til:
  - Hvad gør personerne, der medvirker til at optrappe konflikten? Hvordan kan man se det? Det er godt, hvis du kan give nogle helt konkrete eksempler. F.eks. "Da du sukkede dybt over dét "Henrik" sagde, kunne man høre, at "Henrik" blev mere vred, for han begyndte at råbe ad dig".
  - Hvad gør personerne, der medvirker til at nedtrappe konflikten? Hvordan kan man se det? Det er godt, hvis du kan give nogle helt konkrete eksempler. F.eks. "Da du spurgte "Henrik", hvordan han tror, at "Anne" oplever situationen, kunne man se, at "Henrik" blev eftertænksom og kunne sætte sig i "Annes" sted uden at sige noget grimt om hende."
  - Tiden. Stop rollespillet efter 10 min.

#### Vejledning - selve rollespillet

- Når "Henrik" og "Lisbeth" har læst deres rollebeskrivelse, og lige har brugt 1 min. på at reflektere over rollen, så begynder de at spille
- Der er 10 min. til rollespillet, men konflikten må selvfølgelig gerne blive løst hurtigere!

#### Vejledning - efter rollespillet

- Først skal I lige blive "jer selv" igen. Det er vigtigt, fordi man faktisk godt kan komme til at leve sig så meget ind i rollespillet, at man kan blive rigtig vred på hinanden, og hvis konflikten ikke blev løst i rollespillet, så skal følelserne lige ud af kroppen.
- Alle rejser sig
- Gå evt. lige udenfor og kom ind igen
- Hils på hinanden (eller bare på et par stykker) med Jeres egne navne
- Tag en ny plads
- Tag en runde i rækkefølgen 1) "Henrik" 2) "Lisbeth" 3) observatør(er)
- Fortæl hvordan det var. Hvad gik godt? Hvad var svært?
- Hver person tilføjer kun nyt i forhold til dét, der allerede er blevet sagt
- Brug 5-6 min. på denne runde – undgå lange detaljerede forklaringer

**Gå tilbage til fællesmødet, hvis I har været ude i grupper**

## Tillægsmodul "Konflikter med kunder" Rollespil "Brochuren"

### Generel beskrivelse af situationen

Vi er i Kompagniet A/S, hvor Henrik på 32 år er ansat. Han har på det sidste arbejdet intensivt på en brochure til virksomheden Wardinger & Søn. Oplægget hertil fik han for to uger siden, hvor han mødtes med Lisbeth Bramsen og Caroline Wardinger fra virksomheden. Lisbeth er chefsekretær og har været ansat i Wardinger & Søn i 28 år, mens Caroline, der er direktørens datter, er ansat som studentermedhjælp og kun har været i virksomheden i 2 måneder. Det var de to, der skulle være med til mødet, da de – som Caroline sagde – tilsammen repræsenterer både tradition og fornyelse.

Lisbeth og Caroline – mest Lisbeth - fortalte om Wardinger & Søn, virksomhedens historie og ydelser. Derudover snakkede de om, hvordan Lisbeth og Caroline forestillede sig, at brochuren skulle tage sig ud mht. layout og tekst.

Wardinger & Søn er en familievirksomhed, der har eksisteret gennem 5 generationer. Det er grundlæggerens tipoldestøn Claus Wardinger, der i dag driver virksomheden. Virksomheden producerer specialiserede elektronikdele til industrien, men har de senere år oplevet stigende konkurrence fra virksomheder i Østen, der kan levere billigere produkter pga. billigere arbejdskraft og et mere moderne produktionsapparat.

Wardinger & Søn har gennem tiden haft deres trofaste kunder, nye er kommet til via bestyrelsens forbindelser gennem Rotary, Round Table, VL gruppe mv., og det har ikke været nødvendigt for virksomheden at være opsøgende. Men på grund af konkurrencen, ser de sig nu nødsaget til at minde deres nuværende og kommende kunder om fordelene ved at vælge dansk kvalitet fra en virksomhed med stolte traditioner. Og derfor vil de nu gerne have udarbejdet en brochure.

Lisbeth og Caroline havde på mødet ikke været helt enige om, hvorledes brochuren skulle tage sig ud. Henrik og Caroline havde haft en virkelig god ping-pong omkring muligheder for at præsentere virksomheden på en mere moderne måde, men Lisbeth havde holdt meget på de stolte traditioner.

Henrik var blevet bedt om at gå hjem og udarbejde nogle forslag til en brochure, der således signalerede stolte traditioner hos en moderne virksomhed.

Og nu sidder Henrik og Lisbeth Bramsen til møde sammen og Henrik har lige præsenteret sit oplæg for Lisbeth. Caroline havde ikke mulighed for at være med til mødet.

## Tillægsmodul "Konflikter med kunder" Rollespil "Brochuren"

### Beskrivelse af "Lisbeth"

Du hedder Lisbeth Bramsen og er chefsekretær i Wardinger & Søn, hvor du har været i 28 år. Du arbejder for direktøren Claus Wardinger, og derudover bliver du også tiltroet forskellige projekter pga. dit store kendskab til virksomheden. Virksomheden har ikke tradition for at have afdelinger såsom personale, marketing, kommunikation osv.

Claus Wardinger har nu givet dig opgaven at stå for en ny brochure om virksomheden. Han har ikke sagt meget om selve opgaven. Det gør han generelt ikke, da han regner med, at du ved, hvad han vil have. Han havde dog spurgt, om hans datter Caroline, der pt. arbejder i virksomheden som studentermedhjælp, ikke kunne hjælpe dig. Det synes du er en dårlig idé, men Claus havde spurgt på en måde, der ikke skulle siges imod. Caroline ved ingenting om virksomheden og læser desuden økonomi, så det er ikke fordi, hun har specielle kompetencer indenfor marketing. Men Claus er meget stolt af hende og synes, hun er fantastisk, så der var ingen vej udenom.

For to uger siden holdt du og Caroline møde med Henrik fra Kompagniet A/S. Du synes, at Henrik var alt for "smart" og derudover også for ung til at forstå de værdier, som Wardinger & Søn står for. Og det gjorde det ikke bedre, at Henrik og Caroline med det samme gik godt i spænd, og at Caroline var helt med på Henriks ideer, der slet ikke passer til virksomheden.

Du gav klart udtryk for, at du ikke var enig, og også hvordan du gerne ville have det, og selvom Henrik både lyttede og svarede, så rettede han det meste af sin opmærksomhed mod Caroline. Du er vant til fra Wardinger & Søn, at når du siger noget, så bliver det sådan, men du følte ikke, at Henrik viste dig den respekt, som du fortjener.

Hen imod slutningen af mødet, hvor I havde fået aftalt rammerne for brochuren, så viste Henrik nogle af de andre projekter, han har lavet. Det var selvfølgelig store imponerende projekter, og det var da spændende at se. Det var specielt pudsigt, at han havde lavet et oplæg til virksomheden Stofex A/S, da du kender direktøren for Stofex privat – ikke at det kom de andre ved på mødet, men det skærpede nu alligevel din interesse for netop det projekt. Derudover havde I haft en interessant snak til sidst om brug af farver, da du interesserer dig meget for boligindretning.

Efter mødet har du præsenteret for Claus Wardinger, hvad I snakkede om på mødet, og Claus gav meget klart udtryk for, at brochuren skulle holdes i stil med virksomhedens eksisterende brand, og at det ikke skulle være noget stort, som kostede mange penge. Efter mødet med Claus er du blevet bange for, om han vil synes om brochuren. Du håber, at Henrik har forstået, hvad du har sagt, og kommer med noget brugbart, for ellers ved du, at Claus vil blive utilfreds med dig. Han har generelt været i lidt fælt lune den sidste uge, fordi du har haft problemer med din pc og derfor ikke har lavet nogle opgaver, han har mailet til dig.

Og nu har du møde med Henrik, og han har præsenteret sit oplæg. Det er ganske rædselsfuldt og slet ikke i nærheden af, hvad I aftalte på mødet. For det første så er det ikke bare en brochure, men alt muligt med logo og brand og en masse nye farver og forslag til hjemmeside. For det andet så er stilen så langt fra det, du gav udtryk for, du ville have. Det ligner noget fra en hvidevarebutik med udsalg. Ganske rædselsfuldt. Hvad mon Claus vil sige?

Nå, men du er kunden og har retten på din side, så du vælger at træde i karakter, skrue bissen på og vise Henrik, hvem du er, og hvem der bestemmer...

PS! Husk ikke at gøre det for svært for Henrik. Lev dig ind i rollen og mærk efter om du føler, at du bliver kommet i møde, lyttet til og forstået, og hvis du gør, så kom Henrik i møde ved at være med til at nedtrappe konflikten og finde en løsning.

## Tillægsmodul "Konflikter med kunder" Rollespil "Brochuren"

### Beskrivelse af "Henrik"

Du hedder Henrik, er 32 år og ansat i virksomheden Kompagniet A/S med at lave branding samt grafisk design (profil og logo) for Jeres kunder.

Du har arbejdet de sidste to uger med en brochure for Wardinger & Søn på baggrund af det oplæg, du fik på mødet med Lisbeth og Caroline.

Du er sat på opgaven, fordi at du på det sidste med stor succes har gennemført projekter for flere lignende virksomheder, der havde behov for at modernisere deres profil.

Du synes ikke, opgaven har været så nem, for Lisbeth havde holdt hårdt på at bevare meget af det gamle udtryk. Caroline havde været helt anderledes med på dine ideer, og du og Caroline var virkelig gået godt i spænd, og en stor del af mødet var gået med, at I havde brainstormet en masse ideer til brochuren.

Det havde på det meste af mødet været svært at få Lisbeth med i snakken, men da du præsenterede de andre projekter, du har lavet, havde hun været mere deltagende, og hun havde specielt vist interesse for et oplæg til tekstilproducenten Stofex A/S.

Stofex-projektet havde givet anledning til en bredere snak om logo og farver, og det havde løst lidt op for Lisbeths holden fast i det eksisterende. Det viste sig, at hun går meget op i boligindretning og farver, så det gav en rigtig god snak. Ja, faktisk synes du, at I var kommet på helt god bølgelængde hen imod slutningen af mødet.

Selvom det oprindelige oplæg kun havde handlet om en brochure, så har du valgt også at lave et forslag til en ny virksomhedsprofil med nyt logo, nye farver, mv., da du tænker, at det ligesom med Stofex-projektet vil være nemmere at overbevise Lisbeth med noget større, der hænger sammen – ligesom når hun indretter derhjemme. Og da Stofex oplægget alligevel ikke var blevet til noget, så har du lagt dig meget tæt op ad dette projekt for at komme Lisbeth i møde.

Lisbeth og Caroline havde ikke på noget tidspunkt spurgt til priser på det første møde, så du går ud fra, at penge ikke er et problem. Ud fra hvad du har kunnet læse om virksomheden, så går det også temmelig fornuftigt.

Du har undervejs forsøgt at få fat i Lisbeth for at få afklaret et par spørgsmål, men den første uge var hun på ferie og den næste uge umulig at få fat på. Du har i stedet for snakket et par gange med Caroline, der har været begejstret for det, du har lavet. Du har for 4 dage siden sendt nogle skitser til Lisbeth, hvor du i mailen skrev, at du var klar over, at hun havde travlt, så hun kunne bare sige til, hvis der var noget, hun ikke var tilfreds med. Og da du ikke har hørt fra hende, så går du ud fra, at hun ikke havde nogen indvendinger, og du var også nødt til at komme videre.

Du er nu hos Wardinger & Søn og har lige præsenteret dit oplæg for Lisbeth.

PS! Husk at bruge aktiv lytning og stille nyttige spørgsmål. Det handler i første omgang om at få Lisbeth til at fortælle om sin oplevelse af situationen, og ikke om at løse konflikten.