

TEMA:

Svære kald og ubehagelige kundeoplevelser

Til jer, der vil forebygge, at medarbejderne bliver belastet af ubehagelige kundeoplevelser – så de trives og bliver længere i jobbet



Hvad kan I gøre?

- **Lad** håndtering af svære eller konfliktfyldte kald være en obligatorisk del af undervisningen, når I oplærer nye medarbejdere.
- **Gør** det legalt for medarbejderne at lægge på, hvis en kunde er ubehagelig eller direkte truende.
- **Sørg** for, at I har et beredskab, så I ved, hvad der skal ske, når en medarbejder har været ude for en ubehagelig kundeoplevelse.

Spørg jer selv

- **Har** I kortlagt, hvor meget svære kald fra kunder, som er i krise eller er dybt frustrerede, fylder for medarbejderne?
- **Hvordan** er medarbejdernes - og supervisors - kompetencer i forhold til at håndtere ulykkelige, vrede eller direkte truende kunder?
- **Har** en medarbejder altid mulighed for at tale med en leder, en supervisor, en bagvagt eller en kollega efter en ubehagelig oplevelse?
- **Er** der et beredskab, som træder i kraft, når en medarbejder har været udsat for en særlig ubehagelig oplevelse eller er meget påvirket efter et kald? Er beredskabet kendt af alle? Og virker det også uden for dagtimerne?
- **Hvordan** håndterer I en situation, hvor medarbejdere trues eller hænges ud på sociale medier eller medier som Trustpilot?
- **Sørger** I for at klæde ledere på til at tale med medarbejderne om ubehagelige oplevelser?

Henvisninger

E-læringslektion: [Konflikter med kunder](#) (link)
Vejledning: [Konflikthåndtering](#) (link)

Forskning og undersøgelser viser:



- De fleste kunde- eller callcentermedarbejdere oplever indimellem kunder, som er vrede, ubehagelige eller direkte truende.
- I nogle kundecentre er samtaler med kunder i dyb krise en vigtig del af opgaven.
- Medarbejdernes kompetencer til at kunne håndtere svære samtaler eller frustrerede og vrede kunder har stor betydning for, hvordan samtalerne udvikler sig.
- Nogle medarbejdere oplever sig udsat for digital chikane, hvor de hænges ud med navns nævnelse på sociale medier eller kundetilfredshedsites.
- Muligheden for at kunne debriefe efter en ubehagelig oplevelse er afgørende for, hvor meget oplevelsen 'sætter sig' i medarbejderen og påvirker trivsel og helbred negativt.
- Det er helt afgørende for medarbejdernes tryghed og trivsel, at I har klare retningslinjer for, hvad der er acceptabelt og ikke acceptabelt, samt hvilken handling der konsekvent følger en ikke-acceptabel adfærd fra kunder.

Sådan har de gjort ...

Konflikthåndtering er blevet opprioriteret fra 4 timer til én uge i uddannelsen af nye medarbejdere i **YouSee/Nuuday Kundecenter**. Og når de nye medarbejdere efter 6 ugers oplæring kommer ud på telefonerne, har de efter to uger en dag, hvor de arbejder med konflikthåndtering på baggrund af deres egne erfaringer.

Arbejdsmiljøorganisationen i YouSee/Nuuday Kundecentre har stort fokus på de alvorlige trusler, herunder dødstrusler, som medarbejderne i stigende grad er udsat for. Hændelserne registreres og følges op både med psykologsamtaler til medarbejderne og ved opsigelse af kunder. Desuden anmelder de trusler mod medarbejdere til politiet.

Medarbejderne i **Falck Global Assistance** har adgang til psykologhjælp ved akutte situationer eller voldsomme beretninger. Der er også psykologer i huset, som underviser i at håndtere den slags kald.

Se øvrige temaer på kropogkontor.dk