



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 borger eller 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 ledernes - kompetencer i forhold til at håndtere ulykkelige, vrede eller direkte truende kunder eller borgere?
- **Har** en medarbejder altid mulighed for at tale med 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?

Henvisninger

'Trap konflikterne ned' ([link](#))

'Opfølgning på digitalchikane' ([link](#))

Vejledning og værktøjer om vold ([link](#))

Forskning og undersøgelser viser:



- De fleste kunde- og kontaktcentermedarbejdere oplever indimellem kunder eller borgere, som er vrede, ubehagelige eller direkte truende.
- Medarbejdernes kompetencer til at kunne håndtere svære samtaler eller frustrerede og vrede borgere 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 kundetilfredshedssites.
- 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 har stor betydning for medarbejdernes tryghed og trivsel, at der er klare retningslinjer for, hvad der er acceptabel og ikke acceptabel adfærd fra kunder eller borgere, og at der bliver fulgt op på en ikke-acceptabel adfærd.

Sådan har de gjort ...

Medarbejderne i **Aarhus Kommunes Kontaktcenter** er blevet bedre til at tilpasse kommunikationen til den enkelte borger og nedtrappe konflikter, efter at de har arbejdet med forskellige persontyper.

I Aarhus Kommunes Kontaktcenter kan en medarbejder få en kollega til at overtage en samtale, hvis medarbejderen trænger til at få lidt luft. Og medarbejderen kan stille en borger, der forlanger det, om til chefen.

For medarbejderne både i Aarhus Kommunes Kontaktcenter og i **Erhvervsstyrelsens Kundecenter** er det legalt at lægge på, hvis de bliver talt grimt til af en borger eller kunde efter at have gjort kunden opmærksom på, at det ikke er i orden.

Erhvervsstyrelsens Kundecenter har en klar procedure for, hvis en medarbejder er udsat for et akut kald, fx en selvmordstruet borger eller en kunde, der truer med vold eller terror. Proceduren omfatter både medarbejderens og kollegernes håndtering under kaldet og den efterfølgende debriefing, opfølgende samtaler og tilbud om psykologhjælp. Desuden anmelder kundecentret trusler mod medarbejdere eller mod andre til politiet.