



Målet med konfliktstyring

At sikre en god oplevelse...
for begge parter

Den nemme

Vi løser straks sagen i dialog med gæsten.

Gæsten er tilfreds.

Den svære

Det kræver flere samtaler eller mails at lukke sagen i dialog med gæsten.

Gæsten er måske tilfreds.

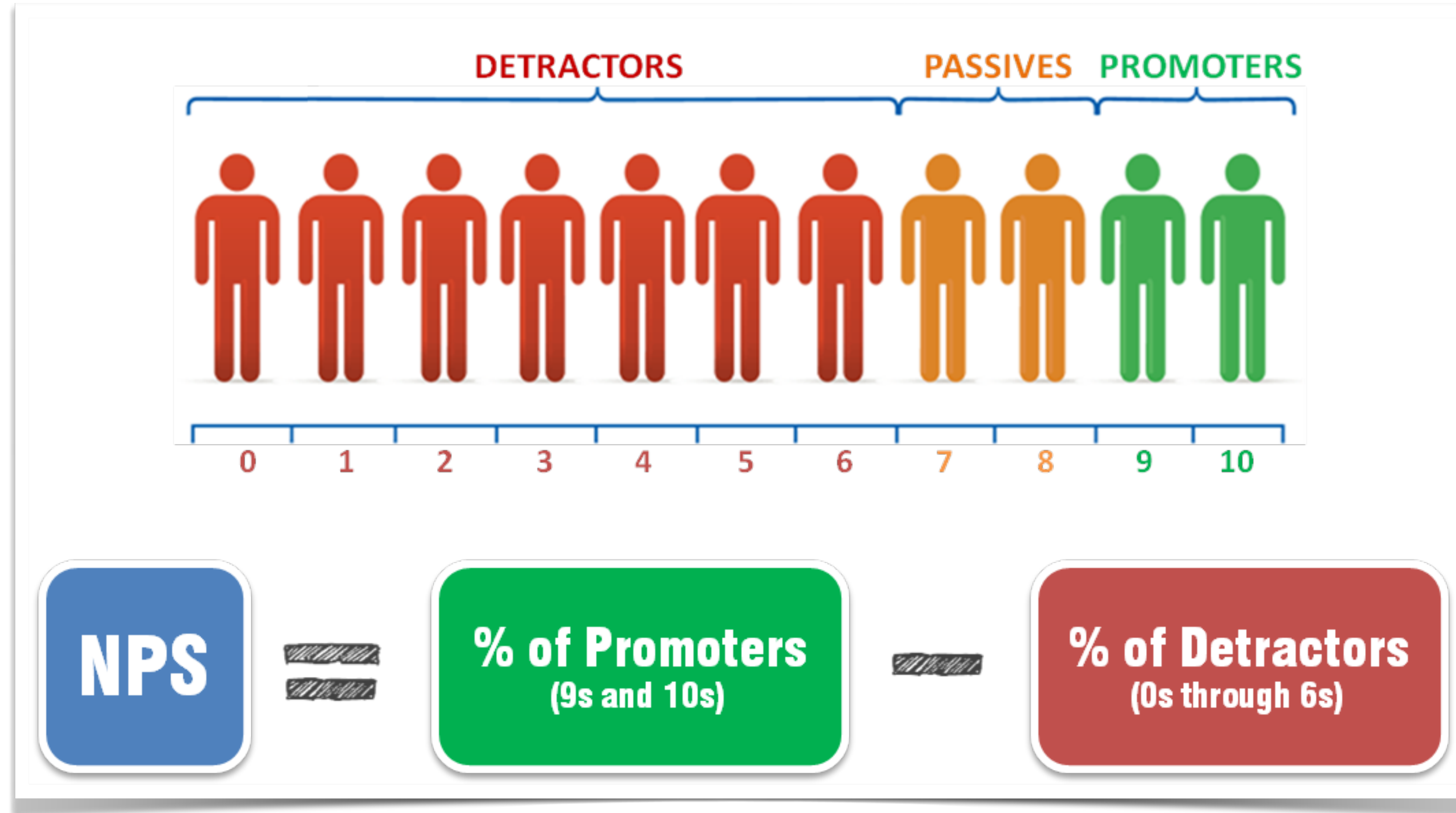
Den umulige

Det er umuligt at komme i god dialog. Gæsten vil ikke lytte.

Gæsten er utilfreds.

NPS

NPS



DKBS NPS

eller

Tripadvisor, Google etc.

Min reaktion...

Her kan du teste dig selv. Hvad testen går ud på, får du at vide om lidt.

Sådan gør du:

1. Se på alle ordene - en linie ad gangen
2. Sæt et "x" ved de ord der matcher din adfærd på arbejdet.
3. Gennemfør testen på tre minutter

Du skal ikke matche ordene 100%. Sæt kryds ved alle de ord der minder om din adfærd - også selvom de ikke matcher helt.

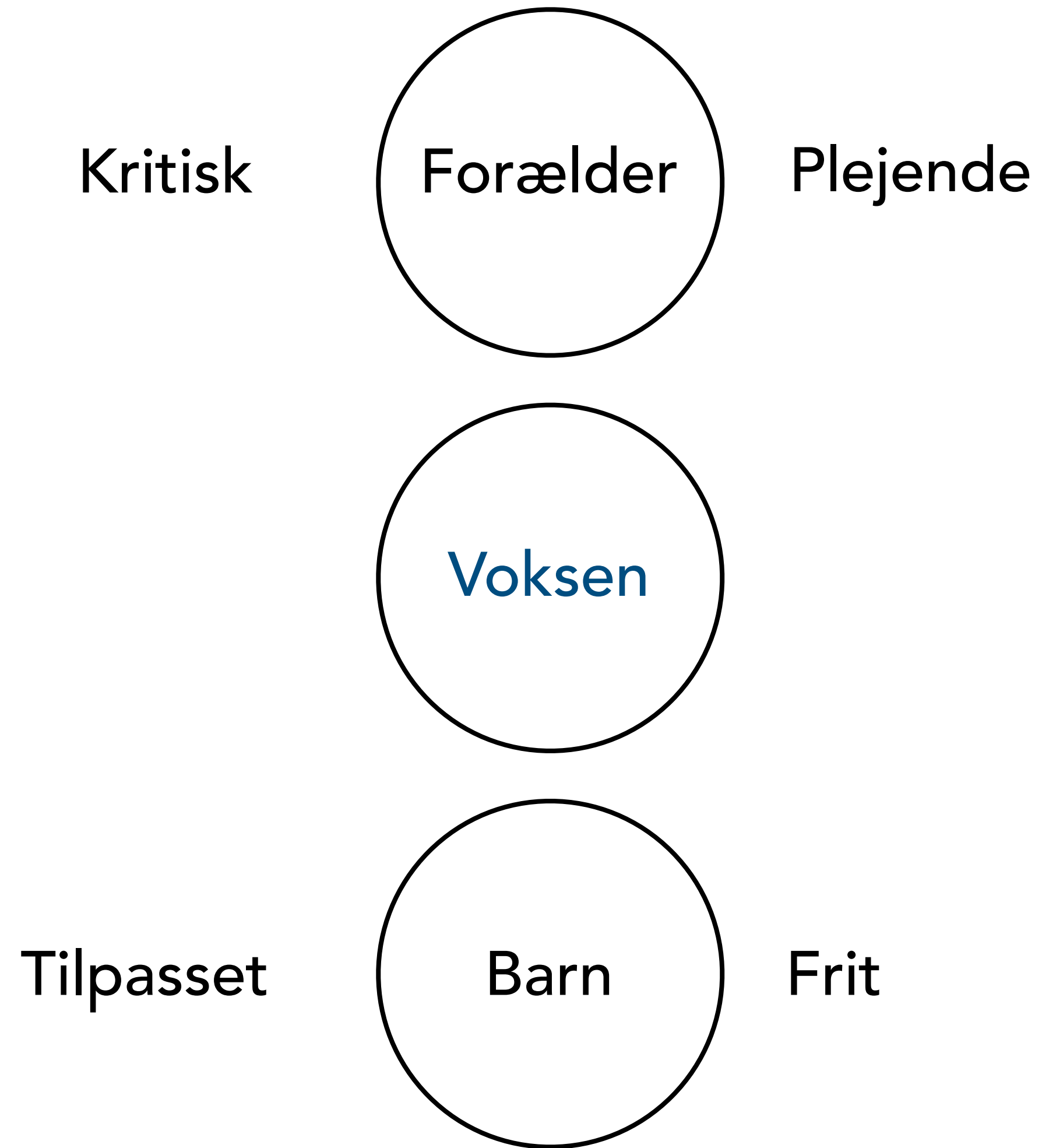
Du må sætte lige så mange krydser du vil.

Testen bliver bedst hvis du forsøger at være neutral. Der er ikke nogle ord der er bedre end andre, så vær bare helt ærlig.

God fornøjelse!

Stop!	Pas nu på!	Det er korrekt	Hej!	Undskyld
Kom lige herover	Kan du selv?	Årsagen er...	Yes!	Må jeg bede om...
Det må du ikke	Må jeg hjælpe?	Hvilken?	Wow!	Beklager
Se nu her!	Det klarer jeg	Hvor?	Fedt!	Nej tak
Hvorfor?	Tænk ikke på det	Hvem?	Vi ku' osse...	Mange tak
Nej	Flot!	Hvilken info har vi?	Genialt!	Vil du være sød at...
Jeg har jo sagt...	Det går ikke godt...	Resultatet er...	Kom - lad os...	Det er jeg ked af
Godt gået (ironisk)	Lad mig	Vil du uddybe	Hvorfor må jeg ikke?	Gå bare først
Altid	Husk nu at...	Hvordan?	Sjovt	Jeg ville ønske at...
Alle	Forsigtig!	Målet er...	Jeg vil!	Hjælp mig
Sådan er det!	Bare rolig	Vi skal opnå...	Kanon!	Jeg er træt
Arme over kors	Klapper på skulderen	Saglig	Løber	Surmuler
Hæver fingeren	Holder døren	Tænker	Gestikulerer	Kigger ned
Rynker panden	Smiler	Lytter	Griner	Stille
Holder fast	Trøster	Overvejer	Blinker med øjet	Undgår øjenkontakt
Kritisk	Venlig	Spørger	Glad	Lavmælt
Afbryder	Lys stemme	Rolig	Energisk	Beklagende
Bestemt	Behagelig	Neutral	Smilende	Diskret
Taler ned	Rolig	Afvejer for og imod	Impulsiv	Mut
Dominerende	Støtter	Vurderer fakta	Hurtig	Smigrende
Styrende	Hjælper	Overvejer konsekvens	Laver sjov	Føler skyld
Kontrollerer	Viser vej	Vurderer udbytte	Fræk	Høflig
Giver gode råd	Beskytter	Tænker - og handler	Ubetænksom	Autoritetstro

Transaktionsanalyse



KF

Typiske træk

Sætter grænser
Dominerer
Taler højt
Autoritær

Typiske jobs

Officer

PF

Tillader
Yder service
Støtter
Demokratisk

Sygeplejerske

V

Overvejer
Tænker
Ræsonnerer
Kølig

Dommer

TB

Tilpasser sig
Undskylder
Autoritetstro
Kedelig

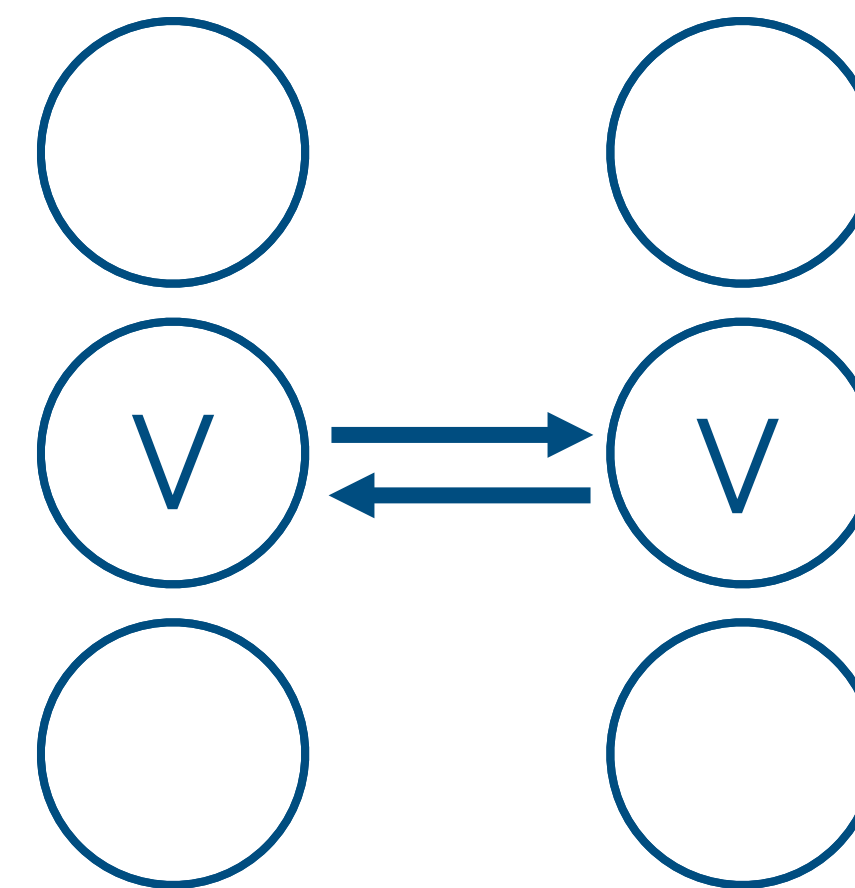
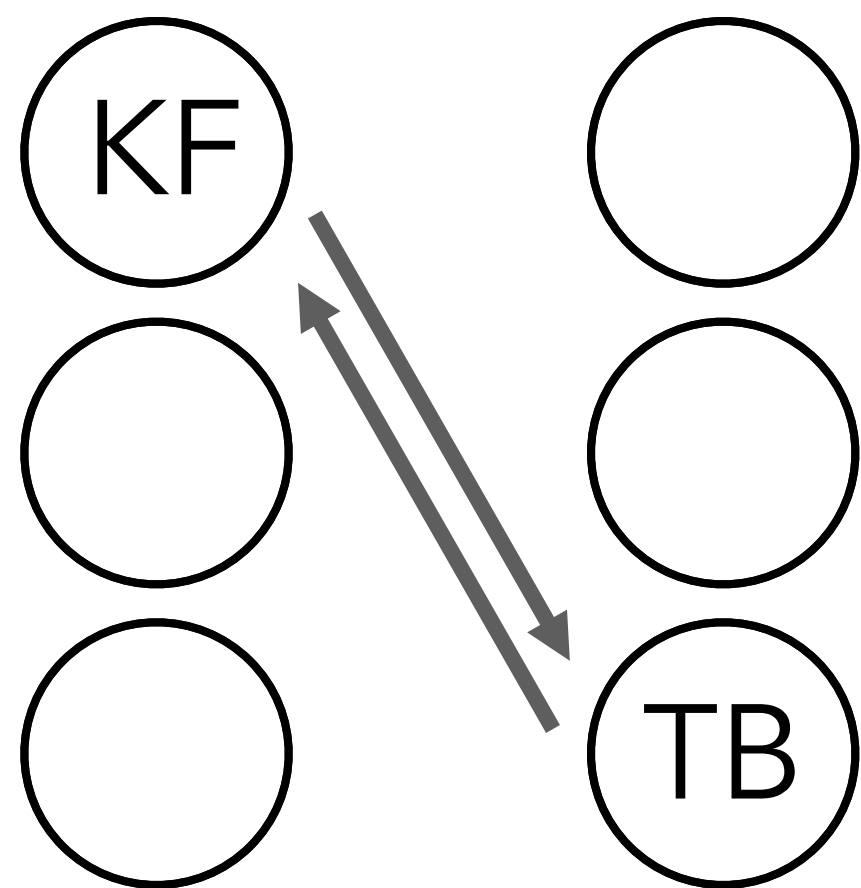
Bedemand

FB

Provokerer
Griner
Grænseløs
Morsom

Komiker

Vær klar til den utilfredse...



Forebyg - det er nemmest

Iskold november på Kgs. Nytorv

Varm sommer i Jylland

Service Recovery Plan?

“Never leave an unsatisfied customer behind”

“Jeg vil ikke høre om sure gæster. Fix det selv”

“Just give'm the pickle”

Mere TA?



Hotelpodcast?

