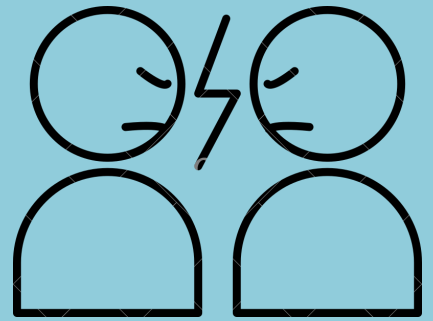


Hoe om te gaan met conflicten??

Alle ondernemers hebben wel eens last van die vervelende klanten. Hoe kan je hier het beste mee omgaan en op reageren?



Hoe ontstaan conflicten?

- Een meningsverschil
- Niet naar elkaar luisteren
- In deze tijd natuurlijk ook de Corona maatregelen

Uit welke fases bestaan conflicten?

1. Meningsverschillen
2. Een conflict
3. Sprake van oorlog



Hoe kan je het best met een conflict omgaan?

Fase 1:

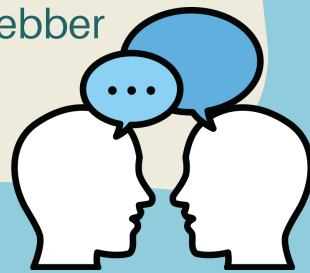
1. Luisteren
2. Samenvatten
3. Doorvragen

Fase 2:

4. Hulp vragen aan een derde

Fase 3:

5. Hulp vragen aan een rechter/machthebber



Wat moet je doen als het misgaat?

1. Zelfzorg
2. Risicotaxatie
3. Time-out
4. Contact maken
5. Grens aangeven
6. Gesprek beëindigen
7. Veilige afstand creëren
8. Collega's alarmeren
9. Politie bellen



Onderwerpen van conflicten

- Coronamaatregelen
- Houding van personeel
- Klantbenadering
- Racisme

