



Konkurrencen i detailhandlen fungerer

■ De stigende fødevarerpriser kan kun i ringe grad tilskrives detaillledet, dokumenterer en ny rapport fra Konkurrencestyrelsen

AF PERNILLE THORBORG >

Fødevarerprisernes stigninger det seneste års tid har fået mange til at gætte på, om producenter, grossister eller detailhandel har skummet fløden.

Men nu kan gætteierne endelig høre op med Konkurrencestyrelsens nye markedsundersøgelse. En undersøgelse, som Dansk Erhverv ser med tilfredshed på - af flere årsager. For det første finder organisationen det befriende, at debatten nu kan drejes væk fra spekulationer og over på fakta:

"Vi hilser undersøgelsen velkommen. Den bidrager med et faktuel grundlag for de mange diskussioner om stigende fødevarerpriser, som har kørt i offentligheden. Vi noterer os også, at undersøgelsens resultater er langt mere nuancerede, end store dele af den offentlige debat om priserne har været," siger markedsdirektør Henrik Hyltoft, Dansk Erhverv.

Den samme bruttoavance

For det andet ser resultatet af undersøgelsen positivt ud i Dansk Erhvervs optik:



Konkurrencestyrelsens undersøgelse viser, at supermarkedernes bruttoavance på rugbrød er faldet. De tjener altså mindre på rugbrød efter prisstigningerne end tidligere.

"Hvis man læser rapporten i sin helhed, kan man se, at konkurrencen i dagligvarehandlen er velfungerende - også i forhold til prisfastsættelsen,"

konkluderer Henrik Hyltoft og fortsætter:

"Selv når det gælder priserne på hvedebrød og hvedemel, hvor supermarkederne kan tilskrives omkring en tredjedel af prisstigningerne, er der positive toner."

Supermarkederne har nemlig ikke benyttet situationen til at skruer prisen yderligere op. I rapporten står der således ordret:

"...i praksis synes det at resultere i en nogenlunde konstant bruttoavance".

Konkurrencestyrelsens rapport viser i øvrigt, at fødevarerpriserne er steget mindre end de generelle forbrugerpriser i perioden 2004-2007.

Det konkluderer Konkurrencestyrelsen

• Smør

Supermarkederne har ikke haft noget at gøre med prisstigningerne på blandingsmør - landmændene står for 87 % af prisstigningerne, mens mejerierne står for de resterende 13 %.

Når det gælder smør, undlod supermarkederne at sende hele prisstigningen fra mejerierne og landmændene videre til forbrugerne. Dermed satte supermarkederne penge til for at holde prisen på smør nede.

• Mælk

Også når det gælder billigmælken, har supermarkederne kompenseret for prisstigningerne hos landmanden og mejerierne. Det vil sige, at supermarkederne har sat penge til for at holde prisen på billig mælk nede.

Supermarkederne står for 40 % af prisstigningen på økologisk mælk, men kun 15 % på den dagfriske mælk. Resten står mejerierne og landmændene for.

• Brød

Supermarkederne bidrager med 30 % af prisstigningen på hvedebrød - resten kan tilskrives møllerne og især brødproducenterne. Det er samtidig værd at bemærke, at der i rapporten står:

"For supermarkedernes vedkommende er der sket en beskedent forøgelse af bruttoavanceprocenten."

Supermarkederne bidrager med 20 % af prisstigningen på rugbrød. Den øvrige stigning skyldes for en tredjedels vedkommende landmændene, mens resten skyldes møllerne og særligt brødproducenterne.

I øvrigt er supermarkedernes bruttoavance på rugbrød faldet, så de tjener altså mindre på rugbrød efter prisstigningerne end tidligere.



Konference om Danmark som viden-nation

Side 3



Har du været i pressens klær?

Side 6



Detailhandelens praktiske politikere fylder 60 år

Side 8

Efter krisen



Af Katia K. Østergaard
Direktør
Dansk Erhverv

Som det blev understreget af Dansk Erhvervs formand på denne plads i sidste uge, så har finanskrisen også ramt Danmark. Det er til trods for, at vi både har et generelt velfungerende finansielt system, sunde virksomheder og en nationaløkonomi, som de færreste andre lande kan matche.

I disse dage udvikler krisen sig nærmest fra time til time. Ingen kan lige nu vide, hvornår markederne normaliserer sig igen. Den danske regering har sammen med banker taget deres ansvar alvorligt med den bankpakke, som Folketinget i hast vedtog i sidste uge.

Sikkert er det dog, at bølgerne en dag vil lægge sig igen. I løbet af de seneste 100 år har verden ved flere lejligheder oplevet finansielle og økonomiske kriser, der har haft en række træk til fælles med den, vi oplever nu. Fælles for dem alle har også været, at de en dag er drevet over. Ikke uden konsekvenser, men hverdagen er dog vendt tilbage for de fleste.

Derfor er der fortsat god grund til at holde fast i, at de udfordringer, som dansk økonomi står overfor, består. Som vores formand påpegede i sidste uge, så er én af de store opgaver at sikre virksomhederne den arbejdskraft, de har brug for.

Trods de aktuelle sorte skyer over den globale økonomi og afmatningen i den danske vækst så må vi ikke overse, at flere brancher faktisk fortsat mangler både hoveder og hænder. For eksempel har mange videnvirksomheder stadig store udfordringer med at skaffe den fornødne højt kvalificerede arbejdskraft. Ordre går tabt på den konto.

Én af vejene til at løse dette problem er, at Danmark bliver bedre til at tiltrække og fastholde udenlandsk arbejdskraft. For at bidrage til løsningen af dette problem har Dansk Erhverv lanceret et nyt initiativ 'Expatriate in Denmark'. Det har netop til formål at gøre mere for at få udlændinge, der opholder sig i Danmark - og ikke mindst deres ægtefæller - til at falde bedre til i Danmark. Det er faktisk noget, vi ikke er gode nok til i dag.

Mere end 600 personer har allerede tilmeldt sig netværket. På tirsdag den 21. oktober lancerer Dansk Erhverv officielt netværket ved et kombineret netværksmøde og jobbørs for 350 deltagere i Børsbygningen. Økonomi- og erhvervsminister Lene Espersen samt repræsentanter for blandt andet Novo Nordisk, Microsoft Danmark, Danske Bank, Hilton og det Amerikanske Handelskammer taler. Det er vort håb, at det blot er begyndelsen.



Dansk Erhverv ønsker, at de ekstra milliarder blandt andet skal bruges til forskning i sundhed og livsstil.

2.000.000.000 rare ekstra-kroner til forskning

■ Regeringen har besluttet at fordele ekstra to milliarder kroner fra globaliseringspuljen for 2010 til forsknings- og innovationsmiljøerne. Dermed har regeringen lyttet til blandt andet Dansk Erhverv

"Det er ikke alene godt for universiteterne, der får en bedre planlægningshorisont. Det er også godt for resten af samfundet, for i en tid med økonomisk afmatning er det ekstra vigtigt at investere i den langsigtede viden- og kompetenceopbygning."

Sådan siger forskningspolitisk chef, Jannik Schack Linnemann, Dansk Erhverv, i en kommentar til, at regeringen har hevet et par ekstra milliarder op af globaliseringstegnebogen:

"Vi noterer os med tilfredshed, at regeringen har lyttet til erhvervslivets opfordring om at fremrykke investeringerne i det, Danmark skal leve af fremover. Næmlig forskning, uddannelse og innovation," fortsætter han. Næste spørgsmål er så, hvad globaliseringsmilliarderne skal investeres i: Blandt Dansk Erhvervs forventninger til finanslovsforhandlingerne er midler til:

Et nyt tværvideenskabeligt forsk-

ningscenter i service efter amerikansk forbillede.

Rådet for Teknologi og Innovations p.t. ufinansierede strategi for innovation i serviceerhvervene.

Et løft til forskning inden for IKT - informations- og kommunikationsteknologi, sundhedsvidenskab, fødevarer, sundhed og livsstil samt effektiv transport og infrastruktur.

Bedre og mere forskningsbaseret undervisning på de samfundsvidenskabelige og humanistiske uddannelser.

"Vi har en klar forventning om, at den tværvideenskabelige forskning og serviceerhvervenes behov for forskningsbaseret innovation får en central placering i forhandlingerne. I modsat fald står vi tilbage med et uforløst vækstpotentiale i en tid med økonomisk afmatning, hvor behovet for at løfte forskning og innovation i hele erhvervslivet er afgørende," påpeger Jannik Schack Linnemann.

Udgives af

**DANSK
ERHVERV**

Børsen
1217 København K
Telefon 33 74 60 00
Fax 33 74 60 80

info@danskerhverv.dk
www.danskerhverv.dk

Redaktion

Carlos Villaro Lassen
(ansvarshavende redaktør),
Kristian Kongensgaard, Dorthe Pihl,
Jesper Brønnum, Kim Østrøm,
Malene Billund, Michael E.J. Stilborg,
Tina Lund Jensen, Pernille Thorborg.

Design og tryk: Schultz Grafisk
Udgives 32 gange årligt
Oplag: 15.300

ISSN: 1902-2956
Titel: Dansk Erhverv (Kbh.)

Annoncesalg: Telefon 70 22 40 88

Danmark som vidennation

■ Dansk Erhverv inviterer til konferencen "Danmark som vidennation" om videnservice og rådgivning

- **Tirsdag den 18. november 2008**
- **Kl. 14.00-17.30**
- **Dansk Erhverv, Børsen, København K**

På konferencen mødes repræsentanter for videnservice- og rådgivningsbranchen i Danmark for at sætte fokus på, hvordan vidensvirksomhederne skaber vækst, fornyelse og bruger de globale muligheder. Blandt andet vil følgende talere dele deres erfaringer og perspektiver: Klimaminister Connie Hedegaard og den amerikanske ambassadør James P. Cain sætter det globale, politiske spor for nye markedsområder og det pres, globale tendenser giver os. USA har til den tid valgt ny præsident - hvad betyder det for verdens gang de næste 4-8 år? Stein Bagger, administrerende direktør for virksomheden IT Factory, deler sine erfaringer om, hvordan man skaber vækst og forbedrer bundlinjen. En repræsentant for KPMG fortæl-

ler om hverdagen hos viden-SMV'er, om deres udfordring, om at skabe innovationsaktiviteter, og om at integrere innovationsprocesser og strategier i SMV'erne.

Fra Red Associates opfordrer partner Mikkel B. Rasmussen til at "finde fremtiden". Han giver sit bud på, hvordan man sparker døren op til fremtidige brugere af virksomhedens produkter og services. Konferencen giver rig lejlighed til at møde kolleger og konkurrenter fra andre vidensservicevirksomheder samt embedsfolk, politikere og andre aktører, der arbejder med erhvervs politik, fornyelse, viden og globalisering.

Tilmelding

Det er gratis at deltage, men nødvendigt at melde sig til senest tirsdag den 4. november 2008 på Dansk Erhvervs hjemmeside:

- www.danskerhverv.dk

Her kan man også læse mere om konferencen.



Mød klimaminister Connie Hedegaard og den amerikanske ambassadør James P. Cain på Dansk Erhvervs konference om Danmark som vidennation. (Foto af Connie Hedegaard: Klaus Holsting).



5 skarpe om ledelse



Keld Jersild Olsen
Administrerende direktør
Hewlett-Packard Danmark

Af Kira Brøndholt Johnson

Hvad er god ledelse i din virksomhed?

"At holde sig tæt på sine medarbejdere, så man hele tiden ved, hvad der motiverer den enkelte. At gøre en forskel på folk, ikke at skære alle over én kam. Folk er forskellige, motiveres forskelligt og forventer forskelligt fra deres chef og HP."

Hvilken beslutning har været den mest betydningsfulde for din virksomhed de seneste 5 år?

"Beslutningen om at købe EDS, verdens næststørste IT-services virksomhed. Det løfter HP ind i en ny liga i IT-branchen og vil give os et kæmpepotentialt på det danske marked."

Hvad ser du som særlig dansk ledelse?

"Den lille forskel i autoritet mellem lederen og medarbejderen. Den høje grad af respekt i organisationen samt ledelse mere som samarbejde end som topstyring."

Hvad ser du som de største ledelsesudfordringer i fremtiden?

"At kunne lede og motivere folk på distance i virtuelle organisationer. Jeg tror, at den traditionelle linieledelse forsvinder mere og mere, og at ledelse er noget, som optræder i situationer og mange gange på distance. Det vil kræve mere selvledelse af medarbejderne, og at de formelle ledere i organisationer forstår at vise nærhed og relevans."

Kan du fremhæve en ledelsesbedrift i erhvervslivet?

"Saxo Banks beslutning om en voldsom restrukturering viser evnen til at tage konsekvens og sætte forretningen først. Kommunikationen af beslutningen efterlader stadig billedet af en virksomhed i kontrol."

Den danske ledelseskanon

De største ledelsesbedrifter siden 2. verdenskrig skal have deres egen kanon. Fem professorer i ledelse og en bred kreds af organisationer har nu sat debatten i gang om, hvilke 12 ledelsespræstationer inden for politik, erhvervsliv eller samfundet generelt, som skal med i ledelseskanonen. Formålet med initiativet er at skabe debat om og opstille rollemodeller for lederskab overalt i samfundet. Som en af parterne ønsker Dansk Erhverv også at bidrage til ledelsesdebatten og skabe synlighed om betydningsfulde ledelsesbedrifter, der har været med til at skabe innovation, vækst og markedsandele såvel på det danske som på det globale marked. Derfor stiller vi her i bladet en række af vore medlemmer en håndfuld skarpe spørgsmål om ledelse.

- Læs mere på: www.ledelseskanon.dk

Indbydelse til reception

Dansk Erhvervs kommunikationsdirektør, Carlos Villaro Lassen, har søgt nye udfordringer som direktør for Feriehusudlejernes Brancheforening. Der er afskedsreception:

- **Onsdag den 29. oktober 2008**
- **Kl. 15-17**
- **Dansk Erhverv, Børsen, Slotsholmsgade, København K**



Nødvendigt med reformer - nej tak til panikløsninger

■ Anders Fogh Rasmussens Trontale fokuserede på behovet for reformer i Danmark, og det er særdeles positivt, mener Dansk Erhverv, der dog advarer mod panikløsninger på de finansielle markeder

AF PERNILLE THORBORG >

Statsministerens åbningstale lover godt for det kommende folketingsår, lyder vurderingen i Dansk Erhverv. Talen lagde vægt på det reformarbejde, regeringen har sat i gang i Arbejdsmarkedskommissionen, Skattekommissionen og Lønkommissionen: Vort samfund skal indrettes, så det kan betale sig for flere at arbejde noget mere. Det synspunkt støtter Dansk Erhverv:

“Der er udtalt behov for, at regeringens planer i de kommende år fokuserer på at skabe vækst og velstand i samfundet frem for at fokusere på den traditionelle fordelingsmølle. Skatte- og arbejdsmarkedsreformer er i den sammenhæng strengt nødvendige,” siger administrerende direktør Jens Klarskov, Dansk Erhverv.

I Trontalen antydede statsministeren også, at dagpengeperioden skal forkortes, og det glæder Dansk Erhverv:

“Med sin udtalelse om dagpengesystemet er Anders Fogh Rasmussen med til at lægge nogle vigtige grundsten. De skal sikre en bedre forståelse af de upopulære, men særdeles nødvendige beslutninger, som regeringen står over for at skulle træffe på dagpengeområdet,” påpeger Jens Klarskov.

Statsministeren forholdt sig også til den finansielle uro. Han talte om skærpet tilsyn med banker og om at stramme reglerne om optioner og bankernes salg af egne aktier. Dansk Erhverv finder, at det er et fornuftigt synspunkt, men advarer mod hurtige panikløsninger:

“Den finansielle krise er et udtryk for en ubalance på kort sigt. Grundlæggende er den danske økonomi meget robust, og det gælder også verdensøkonomien som helhed. Der er lige nu først og fremmest behov for at skabe ro hos borgere og virksomheder og ikke puste til ilden. Derfor vil vi gerne advare kraftigt mod panikløsninger på det finansielle område. Der er brug for velovervejede initiativer,” understreger Jens Klarskov.



På Folketingets første arbejdsdag i den nye samling antydede statsministeren i sin åbningstale, at dagpengeperioden skal forkortes, og det glæder Dansk Erhverv.



Lene Espersen bakker op om "Expatriation in Denmark"

Nyudnævnte økonomi- og erhvervsminister Lene Espersen mødtes forleden på Børsen med direktør Katia K. Østergaard, Dansk Erhverv.

Anledningen var forberedelserne til den officielle lancering af organisationens nye netværk for udenlandske medarbejdere og deres familier, Expatriation in Denmark, tirsdag den 21. oktober.

Der blev optaget en kort videofilm med Lene Espersen, hvor hun fremhæver, at de udenlandske medarbej-

dere og deres familier er en uundværlig ressource for det danske erhvervsliv og samfund.

Lene Espersen er fuldt opmærksom på, at det høje danske skattetryk kan være noget skræmmende for mange udlændinge. Hun lovede, at de konservative vil arbejde for en mærkbar nedsættelse af personskatterne - både for udenlandske og danske medarbejdere.

(Foto: Jesper Brønnum).

Kan man designe en service?

■ Dansk Erhvervs medlemmer er inviteret til inspirationsmøde hos designbureauet 1508 for at få en introduktion til, hvordan servicevirksomheder kan forøge bundlinjen ved at arbejde mere systematisk med at designe brugernes serviceoplevelse

- Onsdag den 29. oktober 2008
- Kl. 15-17
- 1508, Wilders Plads 13A, 2. sal, København K

Foruden oplægsholdere fra 1508 kan man møde direktør Frank Pedersen, Jyske Bank. Han vil fortælle om bankens erfaring med radikalt at gentænke kundeoplevelsen i en ellers meget traditionspræget branche. Mange har set Jyske Banks nye

design og hørt om dens café-orienterede bankkoncept. På mødet løftes også sløret for, hvordan direktionen blev overbevist om at investere et trecifret millionbeløb i arbejdet og hvilke resultater, det har givet banken.

Mikkel Jespersen, der også er oplægsholder på gå-hjem-mødet og partner i 1508, fortæller:

“Vi har nogle af verdens bedste servicevirksomheder i Danmark. Danske virksomheders servicekoncepter inden for blandt andet transport, turisme og sundhed bliver eksporteret til mange lande - eller kopieret i en tilnærmet form. Men få har endnu arbejdet systematisk med at kortlægge, hvordan brugerne oplever en service og dernæst omsætte den viden til en tilpasset eller ny service.”

Program og tilmelding

- <http://www.1508.dk/aktuelt/arrangementer/kommende-arrangementer.aspx>
- Gå-hjem-mødet er gratis.



Vi giver vores små kunder samme opmærksomhed som de store

Som selvstændig får du dine egne specialiserede rådgivere i Codan ErhvervService. De kender dine udfordringer og er eksperter i vurdering af risici og rådgivning af mindre virksomheder. Ud fra vores erfaringer kan vi også vise dig, hvordan du som selvstændig kan spare mange penge ved at samle dine privat- og erhvervsforsikringer. Har du i øvrigt overvejet fordelene ved at sikre dit eget og din families helbred? Lad os give dig opmærksomhed. Det betaler sig for dig.

Få fordel af vores dedikerede kundeteam med forstand på dine forsikringsbehov. Ring allerede nu på 33 55 55 55.



så er du bedre sikret

Nedbringelse af stress og sygefravær

Formål

Både sygefraværet og antallet af personer der rammes af stress, er desværre stigende. Samtidig er det vanskeligt at få kvalificeret arbejdskraft.

Det giver virksomhederne en række udfordringer og tydeliggør nødvendigheden af at mindske stress og sygefravær og samtidig skabe trivsel på arbejdspladsen.

Dette kursus giver deltagerne gennemprøvede værktøjer og metoder til at nedbringe stress og sygefravær i deres egen virksomhed.

Hvem kan deltage?

Virksomhedsindehavere, ledere, personaleansvarlige, HR-konsulenter og andre, som ønsker at få viden og værktøjer inden for området.

Tid og sted

København: Onsdag, den 22. oktober 2008, kl. 9.00 – 16.00

Dansk Erhverv, Slotsholmsgade 3, København.

Pris

Medlemmer kr. 1.950,- inkl. materiale og forplejning.

Ikke-medlemmer kr. 2.535,-

Tilmelding: www.danskerhverv.dk eller kursus@danskerhverv.dk

Ny klimachef i Dansk Erhverv

■ Den 1. november 2008 tiltræder Mette Vadstrup som organisationens ny klimachef

AF PERNILLE THORBORG >



Mette Vadstrup forlader sit job som Senior CSR rådgiver hos Dansk Initiativ for Etisk Handel for at blive klimachef hos Dansk Erhverv.

En ny klimachef er klar til at sætte sig i stolen hos Dansk Erhverv. Den 1. november overtager Mette Vadstrup stillingen efter Mette Herget.

Mette Vadstrup kommer fra en stilling som Senior CSR rådgiver hos Dansk Initiativ for Etisk Handel. Hun har desuden arbejdet som fuldmægtig i Energistyrelsen omkring Energieffektivisering og internationalt samarbejde, hvor hun især beskæftigede sig med erhvervsrelaterede emner samt energibesparelser i erhvervslivet og den offentlige sektor.

Tidligere i sin karriere har Mette Vadstrup fungeret som EU Policy Analyst hos British Retail Consortium i Bruxelles, hvor hun var ansvarlig for at udvikle den britiske detailhandels EU-profil inden for Corpo-

rate Social Responsibility og miljø. Den nye klimachef har fra sine år i Bruxelles stor kendskab til det EU-politiske system og mange af de emner, der relaterer sig til den aktuelle klimadebat.

Nu glæder Mette Vadstrup sig til at fokusere endnu mere på klimadebatten hos Dansk Erhverv:

“Jeg ser frem til at varetage servicevirksomhedernes interesser inden for den aktuelle klimadebat og glæder mig til at være med til at synliggøre nogle af de mange klimavenlige tiltag, der er inden for serviceerhvervene.”

Mette Vadstrup er uddannet jurist fra Københavns Universitet, men har også studeret EU-ret og international politik på Université libre de Bruxelles og Katholieke Universiteit Leuven.



Deltagerne i Dansk Erhvervs medlemsmøde om god presseskik opfordres til at medbringe egne eksempler på dårlig behandling i pressen.

Det er ikke altid sjovt at være i pressens kløer

■ Hvad gør man, når medierne behandler én dårligt og overtræder god presseskik? Svaret fås på Dansk Erhvervs gå-hjem-møde for medlemmerne

- **Torsdag den 20. november 2008**
- **Kl. 14-16**
- **Dansk Erhverv, Børsen, Slotsholmsgade, København K**

AF PERNILLE THORBORG >

Det er ikke altid sjovt at være i kløerne på pressen. Men hvornår overtræder journalisterne god presseskik, og hvornår gør de bare deres arbejde?

Det og mange andre spørgsmål kan deltagerne få besvaret på Dansk Erhvervs medlemsmøde om god presseskik.

Sonny Kristoffersen, der er advokat i Dansk Røde Kors, lektor i formueret og tidligere sekretariatschef i Pressenævnet, indleder med at ride reglerne for god presseskik op og forklare nærmere om Pressenævnets opgaver og beføjelser.

Medbring egne eksempler

Efter den indledende introduktion til Pressenævnet og den gode pres-

seskik er der lagt op til en bredere diskussion af deltagerne egne eksempler på dårlig behandling i pressen. Deltagerne opfordres derfor til på forhånd at grave nogle eksempler frem fra hukommelsen og på dagen fremlægge dem for Sonny Kristoffersen og de andre deltagere. Dansk Erhverv byder på et glas vin og snacks efterfølgende.

Tilmelding

Mødet er gratis for medlemmer af Dansk Erhverv, men tilmelding er nødvendig senest torsdag den 13. november til Pia Sørensen på:

- E-mail: psr@danskerhverv.dk
- Telefon: 33 74 62 33.



På gå-hjem-mødet bliver der mulighed for at købe Sonny Kristoffersens bog "Hvad er god presseskik - set i et pressenævnetsretligt perspektiv" med 10 % rabat.

SPØRG og få SVAR

REDIGERET AF HOTLINECHEF LEIF GRAASKOV JENSEN

• Sygemelding på første arbejdsdag

"Vi har ansat en funktionær, der skulle tiltræde pr. 1. oktober 2008. Ansættelseskontrakt er udfærdiget og underskrevet. På dagen, hvor medarbejderen skulle tiltræde, sygemeldte denne imidlertid sig. Vi ved endnu ikke, hvornår medarbejderen møder på arbejde. Kan vi afskedige funktionæren og skal vedkommende have løn?"

! Når der er truffet aftale om en ny ansættelse, men funktionæren forhindres i at tiltræde jobbet på grund af sygdom, har funktionæren næppe krav på løn hos den nye arbejdsgiver. Hvis sygdommen i øvrigt bevirker, at tiltrædelsen udskydes i længere tid, vil arbejdsgiveren efter omstændighederne være berettiget til at hæve tjenesteforholdet.

• Prøveperiode i elevtid

"Vi har overtaget en kontorelev midt i dennes elevtid, idet den pågældende ønsker at færdiggøre sin uddannelse i vores virksomhed. Kan vi forlange en prøveperiode?"

! Ja, det kan man godt. Inden eleven påbegynder arbejdet, skal der udfærdiges en såkaldt restlæretidskontrakt. Heraf skal det fremgå, at der er aftalt en prøvetid på 3 måneder. I prøvetiden kan uddannelsesaftalen hæves af begge parter uden varsel.

Sidste nyt inden for ansættelsesretten

Formål

På kurset bliver du opdateret i ansættelsesretlige nyheder. Vi gennemgår den seneste domspraksis, som har betydning for ansættelsesretten, og giver blandt andet en status på praksis vedrørende godtgørelsesniveauet efter Ansættelsesbevisloven og status på de såkaldte handicapsager efter Forskelsbehandlingsloven. Herudover gennemgår vi de seneste ændringer i eksisterende lovgivning og kommende lovgivning på det arbejds- og ansættelsesretlige område.

Hvem kan deltage?

Personaleansvarlige, HR-konsulenter og andre, der i det daglige beskæftiger sig med personalejura og ansættelsesret, og som ønsker at være opdateret inden for dette område.

Tid og sted

Århus: Torsdag, den 23. oktober 2008, kl. 9.30 – 16.30
Dansk Erhverv, Nordhavngade 1, Århus.

København: Tirsdag, den 28. oktober 2008, kl. 9.00 – 16.00
Dansk Erhverv, Slotsholmsgade 3, København.

Pris

Medlemmer kr. 1.950,- inkl. materiale og forplejning.
Ikke-medlemmer kr. 2.535,-

Tilmelding: www.danskerhverv.dk eller kursus@danskerhverv.dk



Vi er den største a-kasse
for **selvstændige**
- meld dig ind nu!

MEDELEM AF DANA?
SKIFT TIL ASE
- OG SPAR OVER 500 KR./ÅR



Uafhængighed betaler sig
tlf. 7013 7013 • www.ase.dk

Detailhandelens praktiske politiker

■ Økonomidirektør

Per G. Gotfredsen,
Dansk Erhverv, fylder 60 år
lørdag den 18. oktober 2008

AF KRISTIAN KONGENSGAARD >

Her i sit tresindstyvende år har Per Gotfredsen sluttet den ring i dansk detailhandel, som han indledte som 22-årig. Dengang i 1970 blev han efter studiejob i Irmas bogholderi og Højere Handelseksamen fra Niels Brock fastansat i supermarkedskædens sekretariat med ansvar for økonomi og IT. Ret hurtigt supplerede han med en HA på Handelshøjskolen i København.

I mellemtiden har Per Gotfredsen i både Dansk Handel & Service og Dansk Erhverv haft det overordnede ansvar for uddannelse, arbejdsmiljø, arbejdsmarked samt teknologi- og erhvervsudvikling. Nu er han så vendt tilbage til økonomi, IT og desuden ansvaret for den interne service i Dansk Erhverv.

Personligt passer det Per Gotfredsen helt fint, at der kommer nye kræfter med nye idéer på disse politisk udadventede områder i organisationen:

"Det er problemstillinger, som jeg har brændt for at finde praktiske politiske løsninger på. Glædeligvis har vi på mange punkter også opnået gode resultater. Men specielt når det gælder arbejdsmarkedspolitikken, hvor jeg talrige gange har medvirket til at lægge op til beslutninger i de såkaldte trepartsdrøftelser mellem arbejdsmarkedets parter og regeringen, synes jeg, at tingene begynder at gentage sig."

"Når virksomhederne mangler arbejdskraft, er det ikke velbegrunder længere at opretholde ordninger, der stammer fra en tid med høj arbejdsløshed. I dag må opgaven være at få folk ud af disse hyttefæde, men det ligger åbenbart ikke lige for."

Politisk og utålmodig

Ganske vist betegner Per Gotfredsen sig selv som et politisk menneske men også som værende utålmodig: "Jeg er bedst til at påvirke og indgå i praktisk politiske løsninger, som man



Per G. Gotfredsen runder de 60 som økonomidirektør i Dansk Erhverv med ansvar for økonomi, IT og intern service. (Foto: Kaj Bonne).

gør det i erhvervslivet og i organisationsregi. Det lange seje træk som folkevalgt politiker har jeg nok ikke tålmodighed til."

Tålmodigheden i politik rækker dog til, at han i det meste af sit liv har været aktiv i de konservatives partiorganisation. Han er i dag næstformand i partiets vælgerforening i hjemkommunen Vallensbæk.

Det var i øvrigt også i Konservativ Ungdom, at Per Gotfredsen fandt sin kone, Lillian. Hun var formand for KU i Taastrup og han for KU i Glostrup. De har to døtre på henholdsvis 26 og 23 år.

Festlig tid i Irma

Men tilbage til Irma, hvor den navnkundige direktør, Børge Olsen, ret hurtigt fik øje på den nye unge

job, han var begejstret for at tage, men i en tidsbegrænset periode kunne det nok gå an. Imidlertid fik denne stilling ham til at brænde for uddannelsesspørgsmål, som han senere i rigt mål kom til at dyrke i Dansk Handel & Service og i Dansk Erhverv:

"Min interesse bunder først og fremmest i den høje grad af menneskelig udvikling, man kan opnå gennem uddannelse."

I Irma endte han som leder af direktionssekretariatet. Som kædens repræsentant i det daværende Dansk Organisation af Detailkæder forhandlede han detailhandelsspørgsmål på branchens vegne. Blandt andet var han en af pionérerne ved indførelsen af Dankortet og havde fornøjelsen at køre den første transaktion i Danmark igennem i "Funny Money"-terminalen i Irma-butikken i Hornbæk. Per Gotfredsen var også med til at indføre strekkodescanning i de første butikker i Danmark.

Hoki og BKA

Det blev til 16 år i Irma. Per Gotfredsen stoppede i 1986, hvor kæden forinden var blevet til "Den blå brugs" som en del af FDB, nu Coop. Han flyttede til Horsens for at blive planlægnings- og økonomichef i købmændenes indkøbsorganisation A/S Hoki. Som følge af konsolidering fratrådte Per Gotfredsen to år senere og flyttede tilbage til hovedstaden for at blive direktør for administrationselskabet Erhvervsinvestering.

I 1992, efter en meget kort periode som selvstændig konsulent, fik han øje på en ledig stilling som underdirektør i det daværende BKA - Butik og Kontor Arbejdsgiverforeningen, der blev til Dansk Handel & Service. Per Gotfredsen blev organisationens medarbejder nr. 36, og i dag er staben i Dansk Erhverv vokset til langt over to hundrede. Men det er ikke volumen i sig selv, han vil fremhæve i den organisation, han har været med til at præge:

"Vi har konsekvent udviklet et råd-

Reception

Dansk Erhverv markerer Per Gotfredsens fødselsdag med en reception mandag den 27. oktober 2008, kl. 15-17, på Børsen, Slotsholmsgade, København K.

Per G. Gotfredsen

Han har igennem de foreløbig 16 år i Dansk Erhverv haft og har talrige tilidshverv, og i flæng kan nævnes:

- Formand for Det faglige udvalg for Detailhandelsuddannelser.
- Formand for Koordineringsudvalget for de merkantile uddannelser i Uddannelsesnævnet.
- Medlem af Advisory Board for Handelshøjskolens cand.soc.-uddannelse.
- Medlem af Rådet for erhvervsrettede uddannelser.
- Medlem af bestyrelsen for FUHU - Foreningen for Unge Handelsmænds Uddannelse og Niels Brocks Handelsskole.
- Formand for branchearbejdsmiljørådet BAR Handel.
- Medlem af Erhvervsudviklingsrådet, Danmarks Erhvervsråd og Vækstrådet.
- Medlem af Efteruddannelsesudvalget for Handel og Kontor.

givnings- og kundefokus, som er baseret på, hvad der virkelig trykker i vore medlemsvirksomheder. Det er også forudsætningen for, at vi kan være troværdige i politisk påvirkning. Politikere har først og fremmest respekt for evnen til at formidle praktiske løsninger. Derfor er en organisations opgave at servicere medlemmerne med den ene hånd og arbejde politisk med den anden."

Medarbejdende byggeleder

I fritiden kan man finde Per Gotfredsen med en arkitekttegning i den ene hånd og et stykke værktøj i den anden. Han har selv tegnet familiens hus fra 1988 i Vallensbæk. Et gammelt husmandssted på Langeland har han også fået sat i stand, ligesom et sommerhus i Marielyst på Falster bærer hans præg. Begge er afhændet, og nu gælder det om- og tilbygning på et sommerhus i Uds-holt i Nordsjælland:

"Jeg er ikke alene om arbejdet. Men jeg har hammeren i hånden og betegner mig selv som medarbejdende byggeleder."

Fødselaren har også fået opfyldt sin gamle drengedrøm om at have en Alfa Romeo i garagen. Det er en Spider fra 1996, og den får kun lov at komme ud i sommerhalvåret:

"Den skal helst opleves i åben tilstand, så man kan mærke vinden og dufte markerne."



Hvordan bliver du den "bedste kaptajn"?

Foreningen Ejerlederne inviterer unge ejerledere, der er medlemmer af Dansk Erhverv, til netværksseminar med fokus på ledelse og kommunikation

- **Tirsdag den 4. + 5. november 2008**
- **Kl. 10(tirsdag)-15(onsdag)**
- **Best Western Kryb-i-ly Kro, Kolding Landevej 160, Fredericia**

"Du skal ville. Bliver du ejerleder frem for ansat, er det fordi, du har bestemte værdier, du gerne vil give videre til dine medarbejdere og kunder. De værdier skal du formulere for dig selv, og du skal vide, hvad du gerne vil," siger netværksseminarets mødeleder Kirsten Elmquist. Hun er selv ejerleder.

Målgruppe

Unge, som har overtaget eller er på vej til at overtage en virksomhed.

Oplægsholdere

Unge ejerledere, som fortæller om en konkret udfordring ved virksomhedsovertagelse.

Formål

Blandt andet at give unge ejerledere inspiration til at sætte fokus på det, der skaber værdi for dem selv og i virksomheden.

Dit udbytte

- Idéer og strategier til at dit liv som ejerleder bliver sjovere og mere målrettet.
- Værktøjer og modeller du kan bruge i din virksomhed.
- Et netværk med andre unge ejerledere - hvor I mødes i hinandens virksomheder 6-8 gange årligt.

Uddrag af programmet

- Et liv som ejerleder.
- Fra Management til Leadership.
- Værdier.
- Ledelse og kommunikation.
- Kommunikation og samarbejde.
- Brug af bestyrelser og eksterne rådgivere.

- Forventninger og krav til samspil med eksterne forretningspartnere.
- Hvor er din virksomhed om 5 år?
- Hvad kræver det af dig?

Pris

Kr. 5.000 + moms. Prisen inkluderer forplejning og hotelophold samt konferencemateriale.

Spørgsmål

Ring til direktør Helle C. Christensen, Ejerlederne, på:

- Telefon: 36 92 82 20

Eller til mødeleder Kirsten Elmquist, Storkeisig, på:

- Telefon: 20 66 03 38.

Tilmelding

- E-mail: info@ejerlederne.dk
- Telefon: 98 23 04 99.

Motivér gennem værdier

Formål

Lær, hvordan du giver din virksomheds værdier et individuelt udtryk, og hvordan du motiverer dine medarbejdere gennem værdier.

Kurset giver dig grundlæggende indsigt i teorien bag værdiarbejde og sammenhængen mellem vision, værdier og mål. Du får metoder til at integrere værdierne i den daglige praksis – hvad er værdibaseret ledelse løsningen på, og hvor/hvornår virker det ikke?

Kurset kombinerer teoretiske oplæg, relevante øvelser og cases.

Hvem kan deltage?

Kurset er for dig, der skal arbejde med værdier som motivationsfaktor i hverdagen – enten fordi du skal implementere værdier i virksomheden eller i egen afdeling, eller fordi du ønsker at gøre værdier til et omdrejningspunkt i din ledelse.

Tid og sted

Århus: Onsdag, den 29. oktober 2008, kl. 9.30 – 16.30

Dansk Erhverv, Nordhavnsvej 1, Århus.

København: Onsdag, den 5. november 2008, kl. 9.00 – 16.00

Dansk Erhverv, Slotsholmsgade 3, København.

Pris

Medlemmer kr. 1.950,- inkl. materiale og forplejning.

Ikke-medlemmer kr. 2.535,-

Tilmelding: www.danskerhverv.dk eller kursus@danskerhverv.dk

Ledighedens rutsjetur er slut

■ Endelig er der sket det, som de fleste økonomer har ventet på gennem længere tid: Ledighedens rutsjetur er gået i stå. Men der er stadig brug for reformer, mener Dansk Erhverv

Ifølge de seneste tal fra Danmarks Statistik er der efter tre års konstant fald nu tale om en uændret ledighed. Cheføkonom Jens Brendstrup, Dansk Erhverv, understreger, at der trods de nye tal fortsat er brug for markante reformer af arbejdsmarkedet:

”I takt med, at de store årgange går på pension, vil behovet for arbejdskraft stige mange steder. Det problem bør løses med en kombination af mange initiativer. Imidlertid er det vigtigt, at initiativerne er langsigtede og ikke bliver ændret, hver gang konjunktoren går op eller ned for en kort bemærkning. Det er derfor stadig vigtigt, at man får gennemført arbejdsmarkedsreformer,” siger han.



Selv om arbejdsløsheden formentlig vil stige lidt i den kommende tid, så vil der stadig være efterspørgsel på mere arbejdskraft i servicevirksomheder.

Historisk lav ledighed

De danske ledighedstal er uførtrods droslet ned gennem den seneste årrække. Danmark har i dag en historisk lav ledighed på blot 45.600 fuldtidspersoner, svarende til 1,6 %

af arbejdsstyrken. Lavere ledighed er ikke set i Danmark.

Dansk Erhverv forudsagde i sin seneste prognose, at ledigheden ville ramme bunden i løbet af sommeren 2008, hvorefter strømmen ville

vende. Den nu uændrede ledighed fra juli til august måned er tegn på, at produktionen er aftaget yderligere. Afsættet for arbejdskraft er dermed faldet.

Dansk Erhverv forventer, at ledigheden vil falde til cirka 52.000 fuldtids-personer i 2008. Det er et væsentligt mindre fald i forhold til de senere år. Til trods for den økonomiske afmatning og væsentlige mindre efterspørgsel forventes det ikke, at arbejdsløsheden vil stige voldsomt i de næste par år. De danske virksomheder vil nemlig være forsigtige med at afskedige arbejdskraft.

Servicevirksomhederne er fremtidens drivmotor

Dansk Erhverv forventer, at det i fremtiden vil være serviceerhvervene, der driver væksten i Danmark. Selv når økonomien køler af, vil der stadig være stor efterspørgsel på serviceydelser. En vækst i bruttonationalproduktet på under 1 % i 2009 er desuden så lav, at selve beskæftigelseseffekten vil udeblive. Det betyder, at den eneste positive beskæftigelseseffekt kommer fra service, mens samtlige andre sektorer har negative bidrag. Servicevirksomhederne vil altså fremover være den eneste positive jobgenerator. Dansk Erhverv forventer således, at vi i 2008 og 2009 ikke vil se tilsvarende jobvækst i service som i de foregående år. Dengang var der stigninger på mellem 15.000-20.000 nye job.

Men organisationen regner med, at antallet af servicearbejdspladser netto forøges med cirka 5.000 i 2008 og 2.000 i 2009.

Sådan udvikler arbejdsløsheden sig

År	Antal personer
2005	141.000
2006	109.100
2007	77.600
2008	52.000
2009	66.200

Kilde: Danmarks Statistik og Dansk Erhvervs egne skøn, der blandt andet er baseret på organisationens medlemsundersøgelse.

HØRINGSSAGER

■ Udvalgte sager som Dansk Erhverv har i høring

Transportministeriet

Rammenotater til forslag i 2. Single European Sky-pakke.

- Høringsfrist: Mandag den 20. oktober 2008
- Ansvarlig: Chefkonsulent Jesper Kaae

Skatteministeriet

Forslag til ændring af skattekontrollen, momsloven, opkrævningsloven, lov om aktiv socialpolitik og integrationsloven samt forskellige andre love - Fairplay III.

- Høringsfrist: Mandag den 20. oktober 2008
- Ansvarlig: Chefkonsulent Ulla Brandt

Konkurrencestyrelsen

Europa-Kommissionens udkast til meddelelse af 22. september 2008 om de nationale domstoles håndhævelse af statsstøtteregele.

- Høringsfrist: Tirsdag den 21. oktober 2008
- Ansvarlig: Chefkonsulent Jonas Wilstrup

Skatteministeriet

Lovforslag om justering af rentebegrænsningsreglerne.

- Høringsfrist: Fredag den 24. oktober 2008
- Ansvarlig: Chefkonsulent Ulla Brandt

Energistyrelsen

Bekendtgørelse om kommuners og Energinet.dk's deltagelse i tilknyttet virksomhed.

- Høringsfrist: Mandag den 27. oktober 2008
- Ansvarlig: Klima- og miljøchef Mette Herget

Skatteministeriet

Udkast til forslag om ændring af etableringskontoloven og personskatteloven (Fuld fradragsret for indskud).

- Høringsfrist: Mandag den 27. oktober 2008
- Ansvarlig: Chefkonsulent Ulla Brandt

Arbejdsmiljø fra A-Z

Formål

Medarbejdernes sikkerhed, sundhed og arbejdsmiljø er ikke kun en opgave for arbejdsgiveren og virksomhedens sikkerhedsorganisation. Alle ledere med personaleansvar har et væsentligt medansvar for lovens overholdelse. På dette kursus får du et overblik over arbejdsmiljølovens opbygning, hvad arbejdsmiljø er og de krav, som arbejdsmiljøloven stiller til dig som leder.

Hvem kan deltage?

Alle der beskæftiger sig med eller er ansvarlige for arbejdsmiljøet i virksomheden. F.eks. arbejdsgivere, HR-chefer og HR-konsulenter, sikkerhedsrepræsentanter og ledere.

Tid og sted

Århus: Tirsdag, den 28. oktober 2008, kl. 9.30 – 16.00

Dansk Erhverv, Nordhavngade 1, Århus.

København: Torsdag, den 30. oktober 2008, kl. 9.00 – 15.30

Dansk Erhverv, Slotsholmsgade 3, København.

Pris

Medlemmer kr. 1.950,- inkl. materiale og forplejning.

Ikke-medlemmer kr. 2.535,-

Tilmelding: www.danskerhverv.dk eller kursus@danskerhverv.dk



Lars Krobæk har arbejdet 34 år på Christian den Fjerdes gamle Børs. Nu fylder Dansk Erhvervs forhenværende administrerende direktør 60 år. (Foto: Søren Wesseltoft).

60 år

■ Lars Krobæk, tidligere administrerende direktør for Dansk Erhverv, fylder 60 år mandag den 20. oktober 2008

AF KRISTIAN KONGENSGAARD >

Selv om han forlod direktørposten i foråret 2008, varetager Lars Krobæk fortsat året ud en række opgaver for organisationen. Blandt andet som medlem af Skatterådet, den europæiske sammenslutning af handelskamre Eurochambres Board of Directors, bestyrelsen for Dansk Erhverv Forsikringsrådgivning A/S samt bestyrelsen for Øresund Industri og Handelskammer.

Desuden er han fortsat generalsekretær for ICC Danmark - det internationale handelskammers danske afdeling, og sagkyndig dommer i Sø- og Handelsretten.

Tidligere har Lars Krobæk været medlem af blandt andet Konkurren-

cerådet, Danmarks Erhvervsråd og Bella Centers bestyrelse.

Lars Krobæk, der er født i Århus og cand.jur. fra Københavns Universitet, blev efter sin kandidateksamen i 1973 ansat i det daværende Grosse-erer-Societetet. Det er blevet til 34 år på Christian den Fjerdes gamle Børs, kun afbrudt af en kort afstikker i 1978-79 til Handelsbanken.

Efter sin tilbagevenden blev han afdelingschef og siden vicedirektør og leder af Handelskammerets juridiske virksomhed i forbindelse med Grosserer-Societetets fusion med Provinshandelskammeret i 1987.

I 1994 blev fødselaren udnævnt til administrerende direktør for Handelskammeret og for efterfølgerne HTS - Handel, Transport og Serviceerhvervene i 2002 og Dansk Erhverv i 2007. Med direktørposten bag sig har Lars Krobæk fået mere tid til at dyrke sin interesse for teater, film og litteratur, der gerne må være med et kriminalistisk islæt.

Fodbolden, som han dyrkede intensivt i HIK igennem mere end 40 år, har han måttet lægge på hylden. Til gengæld står fritiden jævnlige på badminton og 5-10 km lange løbeture i Dyrehaven flere gange om ugen.

På grund af efterårsferien udkommer "Dansk Erhverv" næste gang onsdag den 29. oktober 2008

Tjen penge på dit medlemskab

■ Dansk Erhverv har blandt andet rabataftale med følgende selskab

Sonofon 

Fastnet

- Indlandssamtaler og opkaldsafgift 18-24 %
- Udlandssamtaler 28-34 %
- Abonnement 10-28 %

Mobil

- Indlandssamtaler og opkaldsafgift 16-20 %
+ op til 4 % bonus
- Udlandssamtaler 36 %
+ op til 4 % bonus
- Abonnement 42 %

Tillæg

- Intern kommunikation - Ekstrarabat 66,7 %

Dansk Erhverv tilbyder flere rabatter på andre teleprodukter, og vi tilbyder også rabatter på for eksempel brændstof, forskellige forsikringer samt kvalitetskontrol fra SG og udenlandsk momsrefusion.

For yderligere oplysninger eller tilmelding: www.danskerhverv.dk
Eller kontakt Pia Nielsen og Per Lippert-Scherwin på:

- Telefon: 33 74 60 00
- E-mail: pin@danskerhverv.dk
- E-mail: pls@danskerhverv.dk

UDNYT DINE MEDLEMSFORDELE
BENYT VORE FORSIKRINGS-
OG PENSIONSPROGRAMMER



MEDLEMSFORSIKRING.COM 

Bliv bedre til konflikter

■ De ansatte i butikkerne skal være klædt bedre på til at håndtere vrede kunder. Dansk Erhverv og HK - BAR Handel har derfor sammen skabt kampagnen "Trap Ned"

AF DORTHE PIHL >

En ny kampagne skal lære butikssatte at tackle vanskelige kunder og undgå konflikter. Derfor har en helt ny hjemmeside set dagens lys:

• www.trapned.dk

Her kan ansatte i detailhandlen få konkret vejledning og indsigt i konflikter og konflikthåndtering og dermed en bedre oplevelse med at håndtere konflikter med kunderne. "Det sker jævnligt, at kunderne lader deres frustrationer gå ud over den ansatte i butikken. Derfor er det vigtigt, at medarbejderne bliver klædt på til at håndtere disse situationer, så de ikke får en dårlig dag på arbejdet."

Sådan siger arbejdsmiljøchef Rikke B. Ørum, Dansk Erhverv, der har været med til at udvikle materialet til kampagnen.

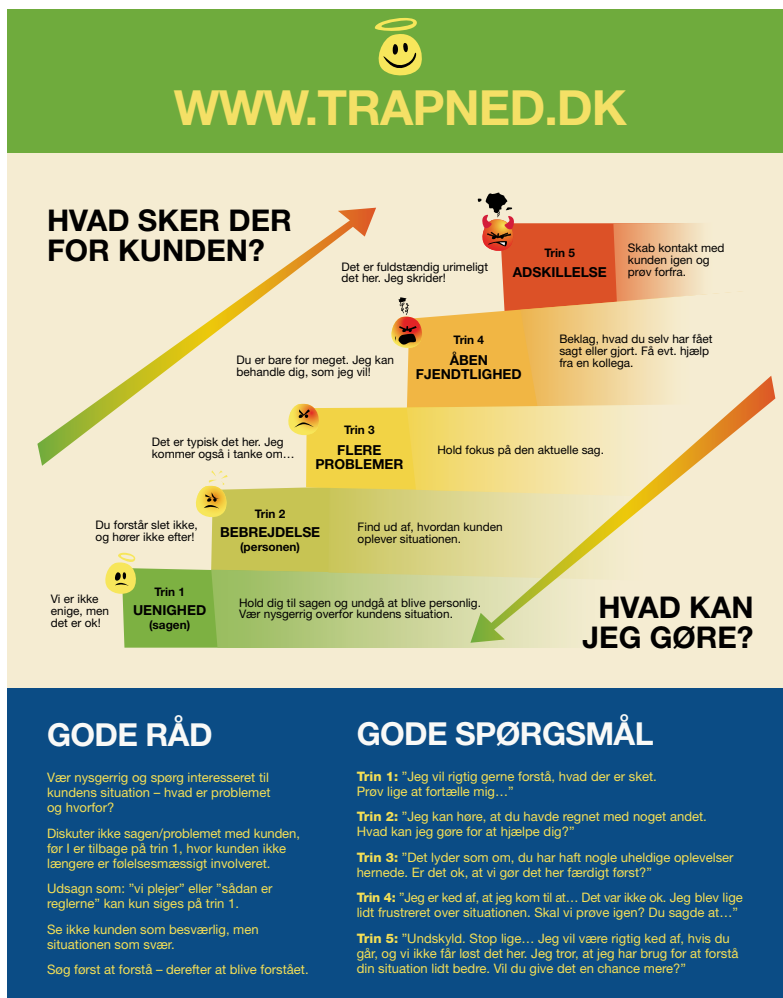
Lav dit eget kursus

Materialet på: www.trapned.dk kan anvendes af både ledelsen, de ansatte og sikkerhedsorganisationen. Det er udviklet, så den enkelte butik selv kan arrangere og gennemføre et 2-3 timers kursus i konflikthåndtering.

Materialet består af input til at forberede mødet, og til selve mødet er der en PowerPoint-præsentation med noter, 5 film med spillede konfliktsituationer samt rollespil.

Alle materialer kan downloades og printes fra hjemmesiden. Materialer, der kan rekvireres hos BAR Handel, finder du under:

• download/bestil materiale



Materialet på hjemmesiden: www.trapned.dk er udviklet, så den enkelte butik selv kan arrangere og gennemføre et 2-3 timers kursus i konflikthåndtering.

Plakater, DVD og pjece kan desuden rekvireres hos Fællessekretariatet i Dansk Erhverv på:

• Telefon: 33 74 60 00.

Hjemmesiden og materialet er udarbejdet af Dansk Erhverv i samarbejde med HK Handel via Branche-

arbejdsmiljørådet for detailhandelsområdet - BAR Handel, der repræsenterer både arbejdsgivere og arbejdstagere i detailhandelen. Indholdet er derfor udtryk for, hvad parterne er enige om er god praksis på arbejdspladserne.

Gode råd om konflikthåndtering

- Opdag konflikten så tidligt som muligt. Vær opmærksom på den hårfine balance mellem uenighed og konflikt på trin 1.
- Meget er vundet ved at tage konflikten i opstarten.
- Sæt konflikter og konflikthåndtering på dagsordenen i din butik. Tal åbent om, hvad du gør eller finder svært, når du er i en konfliktfyldt kundesituation.
- Se ikke kunden som besværlig - ved at tage situationen personligt, men situationen som svær - sagligt.
- Søg først at forstå - derefter at blive forstået. Træn de gode spørgsmål.
- Tro ikke, at du godt ved, hvad kunden mener og tænker. Spørg hellere én gang til.
- Sæt ord på situationen. Sig højt, hvordan du oplever den - uden at bebrejde kunden.
- Vær faktuel. Sig kun ting, som også kunden kan acceptere som fakta. Alt andet kan misforstås eller høres som bebrejdelser.
- Skab en "vi"-følelse med kunden omkring løsningen af sagen: "Hvad kan vi to gøre...?"
- Acceptér, hvis du ikke har overskud til at håndtere konflikter. Bed en kollega om hjælp, før konflikten optrapper og bliver svær at håndtere.
- Øv dig i alle kundesituationer - også de "nemme".