

Katalog /

NÅR TASTERNE TALER

- KONFLIKTHÅNDTERING PÅ SOCIALE MEDIER

OM KATALOGET

Nana Dall (konfliktmægler) og Katrine Thielke (digital rådgiver) har udarbejdet et sæt metoder til at håndtere kritik og konflikt på sociale medier.

Metoderne stammer fra konfliktmæglingen, og er med succes blevet oversat til den skriftlige verden, særligt på sociale medier.

Vi arbejder i øjeblikket med træning af social media teams og kundeserviceteams hos et par store brands. Sammen med DSB laver vi i øjeblikket en undersøgelse af metodernes effekt, og skriver på en bog om metoderne, som forventes klar til efteråret 2017.

Kataloget her er lavet, da vi får mange forespørgsler på oplæg, træning og workshops. Vi vil altid gerne tage en snak med jer om hvad I kan bruge fra kataloget, og lave et oplæg tilpasset til jer.

Find kontaktoplysninger på de sidste sider, og ring endelig til os.



“Workshoppen hos DSB betød for vores kundeservice-medarbejdere, at de kunne arbejde langt mere taktisk med deres svar til kunderne, således at DSBs kunder oplever en bedre service. Vi har dermed mulighed for at reducere svartid og øge kundetilfredsheden.”

David Lohmann - Social Data Manager
DSB Social Medieteam

INTERNE OPLÆG I ORGANISATIONEN

Formål:

At give en smagsprøve på de nye metoder (men uden decideret træning i dem), til inspiration til det daglige arbejde med sociale medier.

Få et indblik i, hvordan kriser og konflikter foregår på nettet, og hvordan det hænger sammen med vores måde at håndtere kunder/brugere/borgere.

Tidsforbrug:

Opstartsamtale over telefonen for at tilpasse oplægget til jeres virkelighed. Oplæg på enten 30 min., 45 min., 60 min. eller 75 min.

Priser (eksklusiv moms og transport)

Enten Nana eller Katrine, 30 min.: 5.000,-

Enten Nana eller Katrine, 45 min.: 6.000,-

Enten Nana eller Katrine, 60 min.: 7.000,-

Nana og Katrine, 75 min.: 10.000,-

Målgruppe:

Social media-teams, kundeserviceafdelingen, kommunikationsfolk med hands on på social media. Presse, kommunikation, CSR, marketing.

Det får I:

- Konflikter, kriser og shitstorms - hvordan opstår de på nettet? Og hvorfor?
- Indføring i retfærdighedsprincipperne - hvorfor er det så svært at blive enige med sine kunder om substans?
- Intro til modellen "hvad er det værd", konflikttyper på sociale medier og typer af kritikere
- Overordnet metode og arbejdsgang til at modvirke kritik og konflikter på sociale medier

Vi leverer slides som pdf til intern distribution.

INTERNT KURSUS (2 DAGE + OPFØLGNING)

Formål:

At træne medarbejdere i at håndtere kritik fra kunder og foregribe konflikter. Håndtering af konflikter der allerede er opstået, så det ikke bliver til en shitstorm. At indarbejde alle metoder grundigt i det daglige arbejde, samt udarbejde en manual og arbejdsgange for håndteringen.

Målgruppe:

Social media-teams, kundeserviceafdelingen, kommunikationsfolk med hands on på social media. Kommunikations og pressechefer

Tidsforbrug:

Opstartsmøde hos jer (1,5 time), to dags workshop (typisk 9-16, kan opdeles i mindre dele eller laves som internat), opfølgende møde med deltagerne efter 1-2 måneder (2 timer). Nana Dall og Katrine Thielke medvirker ved alle møder.

Pris:

65.000,- eksklusiv moms, og uden transportudgifter. Transporttid og -udgifter lægges til, hvis I bor udenfor Storkøbenhavn.

Det får I:

- Intro til kritik, konflikt og kriser, herunder basis principper i konflikthåndtering, samt supplement til jeres egne retningslinier
- Konflikter og skriftlighed, samt konflikter og mundtlighed. Hvad er den gode samtale, og hvad er det gode svar
- Separat behandling af forskellige typer målgrupper
- Gennemgang af "hvad er det værd"-modellen
- Gennemgang af faresignaler for de forskellige målgrupper
- Indføring i skriftlig konflikthåndtering - herunder 1 sæt af gode formuleringer til jeres forskellige målgrupper
- Strategiske overvejelser ift. håndtering af konflikter, herunder risikobilledet for virksomheden
- Retfærdighedsoplevelse og træning i kommunikationsgrebet tryk/træk
- Model for eskalering internt i organisationen

Vi leverer alle slides, samt dokumentation af dagen, der kan fungerer som en intern manual.

HELDAGS WORKSHOP MED OPFØLGNING

Formål:

At træne medarbejdere i at håndtere kritik fra kunder og foregribe konflikter. Håndtering af konflikter der allerede er opstået, så det ikke bliver til en shitstorm.

Målgruppe:

Social media-teams, kundeserviceafdelingen, kommunikationsfolk med hands on på social media.

Tidsforbrug:

Opstartsmøde hos jer (1,5 time), en dags workshop (typisk 9-16), opfølgende møde med deltagerne efter 1-2 måneder (2 timer).

Nana Dall og Katrine Thielke medvirker ved alle møder.

Pris:

48.000,- eksklusiv moms, og uden transportudgifter. Transporttid og -udgifter lægges til, hvis I bor udenfor Storkøbenhavn.

Det får I:

- Konflikter, kriser og shitstorms - hvordan opstår de på nettet? Og hvorfor?
- Basis principper i konflikthåndtering, samt supplement til jeres egne retningslinier
- Konflikter og skriftlighed - hvad er godt at vide om kunderne? Hvad er det de tænker, når de skriver en klage?
- Liste over faresignaler, som I selv er med til at udbygge
- Indføring i skriftlig konflikthåndtering - herunder 10 gode formuleringer
- Strategiske overvejelser ift. håndtering af konflikter, herunder risikobilledet for virksomheden
- Retfærdighedsoplevelse og træning i kommunikationsgrebet tryk/træk

Vi leverer alle slides, samt dokumentation af dagen, der kan fungerer som en intern manual.

HALVDAGS WORKSHOP MED OPFØLGNING

Formål:

At træne medarbejdere i at håndtere kritik fra kunder og foregribe konflikter. Håndtering af konflikter der allerede er opstået, så det ikke bliver til en shitstorm.

Målgruppe:

Social media-teams, kundeserviceafdelingen, kommunikationsfolk med hands on på social media.

Tidsforbrug:

Opstartsamtale over telefonen, en halvdags workshop (typisk 3,5 time), opfølgende møde med deltagerne efter 1-2 måneder (2 timer).

Nana Dall og Katrine Thielke medvirker ved alle møder.

Pris:

25.000,- eksklusiv moms, og uden transportudgifter. Transporttid og -udgifter lægges til, hvis I bor udenfor Storkøbenhavn.

Det får I:

- Konflikter, kriser og shitstorms - hvordan opstår de på nettet? Og hvorfor?
- Basis principper i konflikthåndtering, samt supplement til jeres egne retningslinier
- Konflikter og skriftlighed - hvad er godt at vide om kunderne? Hvad er det de tænker, når de skriver en klage?
- Retfærdighedsoplevelse og træning i kommunikationsgrebet tryk/træk

Vi leverer alle slides, samt dokumentation af dagen, der kan fungerer som en intern manual.

KATRINE EMME THIELKE



Katrine Thielke rådgiver om kommunikation og markedsføring i den digitale verden. Hun er uddannet på Informationsvidenskab, Aarhus Universitet, og har arbejdet i det private, på bureau og i det offentlige med at skabe sammenhæng mellem forretning og kommunikation.

Katrine er **ekstern lektor** på Københavns Universitet, og underviser på DMJX (diplom) i “Sociale medier i strategi og kommunikation”.

I Katrines egen virksomhed laver hun kommunikationsstrategier (inkl sociale medier), indholdsstrategi, digital strategi og laver en række projekter der handler om at få lavet alt det arbejde, der nu en gang står i strategien.

Læs mere om Katrine på thielke.dk, hvor hun har blogget siden 2002.

Katrine har desuden lavet slikeksikon.org, kcast.dk og en række con amore projekter, der udforsker det sociale internet.

NANA GAARDBOE DALL



Nana Dall er professionel konfliktmægler, psykolog og Kaospilot. Hun har års erfaring med håndtering af konflikter. Hun arbejder som konfliktmægler, rådgiver og underviser, og med håndtering klager i det private og det offentlige.

Nana er medforfatter til bogen **Styrket Borgerkontakt**. Bogen rummer konkrete anvisninger på den praktiske anvendelse af metoden ligesom der gives råd – baseret på omfattende dokumentation – om introduktion og fastholdelse af det, der af nogen vil opfattes som et egentlig kulturskift i relationen mellem borgere og den offentlige forvaltning.

Udover arbejdet med sociale medier, laver Nana for tiden en del interne kurser i konflikthåndtering, samt faktisk mægling mellem uenige parter.

Læs mere om Nanas holdninger til konflikter på www.nanadall.dk

Læs mere om Styrket Borgerkontakt på styrketborgerkontakt.dk



Når tasterne taler - konflikthåndtering på sociale medier

Har I brugere på de sociale medier som er vrede eller frustrerede? Og mangler I redskaber til at håndtere situationen?

Med bogen "Når tasterne taler", får du en forståelse af konflikterne på de sociale medier, hvorfor de opstår og hvordan du kan håndtere dem.

Du får også et godt indblik i hvad dine brugere i virkeligheden efterspørger, og hvad der virker når bølgerne går højt i kommentarsporet.

Bogen giver dig praktiske og implementerbare redskaber, der har afsæt i solid viden fra det konfliktteoretiske felt, samt det digitale univers.

Desuden får du et indblik i DSBs arbejde med metoderne og den gevinst de har haft ved at arbejde med dem.

Det får du:

- En række praktiske metoder og modeller, som du kan bruge med det samme i dit arbejde med sociale medier - eller skriftlig kommunikation i det hele taget
- Den konfliktteoretiske baggrund for at konflikter opstår så hurtigt på sociale medier
- Forståelse for blandingen af den skriftlige og mundtlige kommunikation, som er noget særligt for sociale medier
- En gennemgang af en håndfuld andre tilgange til at arbejde med moderation på sociale medier

Bogen er skrevet til kommunikationspraktikere og social media managers, som arbejder for virksomheder, organisationer eller medier.

Bogen er skrevet af Katrine Thielke og Nana Gaardboe Dall