



## DILEMMAN OCH DISKUSSIONSUNDERLAG

### Kundtjänst

Kan inte telefonen sluta ringa för fem sekunder?! Det är årets arbetstopp och det lyser rött i hela systemet. Alla jobbar övertid för att beta av alla inkommande frågor men det är som vanligt som att det inte finns någon hejd på antalet frågor som kan ställas under en arbetsdag.

Bea som har jobbat länge på kundtjänst tar det med ro och jobbar på som vanligt. Det är ingen idé att hetsa upp sig trots att chefen manar på "Ni måste kunna jobba lite effektivare, var lite trevligare." Hon vet att han brukar ångra sig sen och be om ursäkt för att han har drivit på för hårt.

Bredvid henne sitter Nico som vanligt. I vanliga fall småpratar de lite mellan samtalen men nu är det bara att mata på. När Bea är mitt i ett samtal hör hon Nico väsa fram "Om du hade läst ordentligt på hemsidan hade du förstått bättre." Sen ser hon hur Nico lägger på och argt går iväg.

- 
- Vad ser du som problematiskt i den här situationen?
  - Vad skulle du göra om du var Bea?