## Nummer:

***Name / Logo   
des Betriebes***

**Betriebsanweisung**

**Umgang mit schwierigen Kunden**

Nummer: bitte eintragen

Datum: bitte eintragen

Verantwortlich: Name und Telefonnummer

Arbeitsplatz/Tätigkeitsbereich: *Hier den Geltungsbereich (z. B. Abteilung, Arbeitsplatz, Raum) eintragen*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **1. Anwendungsbereich** | |  | | |
|  | Diese Betriebsanweisung gilt für den Umgang mit Kunden zur Vermeidung von Konfliktsituationen. | | | | |
|  |  | |  | | |
|  | Polizeidienststelle Tel.:  Notarzt Tel.:  Notfallseelsorge Tel.:  Nachbarn Tel.:  Unternehmer/ Unternehmerin/ Zentrale Tel.:  BGN Tel.: 0621 4456-0 | | | | |
| **2. Gefahren für Mensch und Umwelt** | | | | | |
|  | * Gefahr durch Personen, die sich aggressiv verhalten, bedrohen, beleidigen oder beschimpfen * Gefahr durch Personen unter Alkohol- und/ oder Drogeneinfluss * Gefahr durch mental gestörte oder sozial auffällige Personen * Gefahr durch Personen, deren Forderungen nicht erfüllt werden können | | | | |
| **3. Schutzmaßnahmen und Verhaltensregeln** | | | | | |
|  | * Sachlich, ruhig und bestimmt reden, auf den Tonfall achten * Aussprechen lassen * Genau zuhören * Ruhig bleiben * Nonverbale Sprache: klare, offene Körperhaltung * Vermeidung von Provokation durch z. B. Gestik, Mimik, Bloßstellen, Recht haben wollen * Nicht argumentieren, sondern reagieren * Distanz halten, seitliches Stehen außerhalb der Schlag- und Trittweite * Bei sehr aggressiven oder betrunkenen Kundinnen/ Kunden ich-Botschaften konstruieren * Person nicht anfassen * Bei Angriffen sich zurückziehen und dabei laut auf die Lage aufmerksam machen * Person nicht verfolgen | | | | |
| **4. Verhalten nach Krisensituationen** | | | | | |
|  | * Bei Bedarf eine kurze Ruhepause einlegen * Ereignisse sind dem Vorgesetzten/ der Vorgesetzten mitzuteilen * Betroffene Beschäftigte je nach Bedarf unterstützen * Dokumentation des Vorfalls im Verbandbuch/ Meldeblock zur Ersten Hilfe | | | | |
| **5. Erste Hilfe** | | | | | |
|  | * Ruhe bewahren * Ersthelfer oder Ansprechpartner/Vertrauensperson bei Redebedarf kontaktieren bzw. einbeziehen * **Ggfs. Notruf: 112** * Unfall melden | | | | |
|  | | | | |
| Datum:  Nächster Überprüfungstermin dieser Betriebsanweisung: | | | Unterschrift: Geschäftsleitung/Vorgesetzte Person | | |

***Diese Musterbetriebsanweisung muss auf die Gegebenheiten des jeweiligen Betriebes angeglichen werden!***