



DE AGRESSIEVE KLANT

- Sinds 1.10.1994 eist de Arbeidsomstandighedenwet van ondernemers en medewerkers, dat zij aandacht besteden aan preventie van agressie en geweld.
- Bedrijfsleiders dienen regelmatig instructies omtrent dit onderwerp met de medewerkers te bespreken.

TIPS

- Hou je in als een klant agressief reageert. Probeer je eigen emotie van boosheid te onderdrukken en besef dat het 'slechts' maar een vreemde is die ruzie met je zoekt.
- Probeer je te beheersen en ga geweld uit de weg. Niemand verwacht van je dat je de held uithangt.
- Bedenk dat elke vorm van onrust in de zaak ongewenst is.
- Het slechtste wat je kunt doen is in discussie gaan met de klant; geef alleen je mening.
- Blijf rustig, correct en negeer persoonlijke beledigingen.
- Ga niet in op dreigementen.
- Probeer niet te 'winnen'.
- Onderdruk de drang om fysiek geweld te gebruiken.

MOET JE DAN ALLES LATEN GEBEUREN?

- Nee. Je kunt agressie voor een belangrijk deel voorkomen.
- Geef de klant vanaf binnenkomst ruim aandacht.
- Groet elke binnenkomer.
- Maak oogcontact. De klant moet weten dat hij is opgemerkt en dat hij niet anoniem meer is. Aandacht scoort.
- Ontmoedig door je eigen houding de klant om tot iets kwaads te komen. Als een klant iets kwaads in de zin heeft, hoeft hij niet altijd tot een daad te komen.
- Vergelijk je eigen houding met een soort flitslicht zodat de ander op zijn eigen rem gaat staan.

Je kunt dat flitslicht zijn door:

- De klanten te begroeten.
- Oogcontact te maken.
- Aandacht te schenken
- Regelmatig op iemand af te stappen.
- Regelmatig te vragen of je ergens mee van dienst kunt zijn, of alles naar wens is etc.
- De klant bij afwijkend gedrag tijdig op de huisregels te wijzen.
- Zeg tegen een klant die duidelijk iets achterover drukt "Zal ik dat vast even van u aannemen?"
- Persoonlijke aandacht te geven bij het afrekenen.



Huisregels:

- Hang de huisregels op de plaats van binnenkomst zichtbaar voor de klant de huisregels op. De klant weet waar hij aan toe is en overschrijdt hij de regels, dan is het eenvoudig hem te wijzen op de opgehangen huisregels.
- Ga vooral niet staan te kijken of de klant ook doet wat je van hem verlangd. Dat roept alleen maar irritatie op. Van irritatie naar agressie is een hele kleine stap.
- Blijft een klant de regels overtreden, haal hem dan apart en maak beleefd maar indringend duidelijk dat op zijn aanwezigheid geen prijs meer wordt gesteld.
- Overhandig lastige klanten een brief waarin u duidelijk maakt dat u op zijn aanwezigheid geen prijs meer stelt en over welke periode dat u geen prijs meer op hem stelt.

Keep Cool Man!:

- Laat een kwaai klant eerst stoom afblazen.
- Maak het niet erger door zelf ook agressief te worden.
- Verbaal geweld is een teken van zwakte.
- Uithuilen en stampen mag later op kantoor als alles achter de rug is.
- Wind je niet op. Het is geen bekende die zo tegen je tekeer gaat.
- Jij bent de baas.
- Schep wel duidelijkheid door je mening te zeggen. Daardoor ontnemen je de agressieve klant de ruimte.
- Maak afspraken wie de agressieve klanten afhelpt en wie er tijden zo ingreep op de kassa let!!
- Wie belt de politie.
- Wie begeleid de klant naar buiten.
- Wat voor seintje geef je elkaar als je aan ziet komen dat er wat fout dreigt te gaan.
- Maak een draaiboekje over omgaan met de agressieve klant en bespreek dit met elkaar.

De Wet:

- Je optreden als burger moet in verhouding staan tot hetgeen je overkomt.
- Schiet nooit met een kanon op een mug.
- De rechter keurt nooit goed dat je een over zijn toeren geraakte klant een kaakslag geeft.
- Blauwe plekken en armen uit de kom zijn uit den boze.
- Niet knevelen of in de boeien slaan of op andere gewelddadige wijze vasthouden.
- Je mag verhinderen dat men het pand verlaat maar dat wordt sterk afgeraden. Een kat in het nauw maakt rare sprongen.

- Bij diefstal of bedreiging mag je iemand aanhouden en moet je hem / haar zo spoedig mogelijk overdragen aan de politie.
- U mag iemand de toegang weigeren. Zowel mondeling als schriftelijk. Als een klant 3 x mondeling is verzocht buiten te blijven en hij dringt toch binnen of weg te gaan na 3 x een mondelinge vordering te hebben gedaan het pand te verlaten en hij geeft daar geen gevolg aan dan mag je hem aanhouden en overdragen aan de politie. Laat echter al te gewelddadige figuren gaan en volsta met het signalement door te geven aan de politie.
Schriftelijke ontzeggingen van de toegang kunt u het best aangetekend doen en in overleg met de politie.
- De wet geeft niet het recht om in de tas of kleding van de klant te kijken.

Training:

- Overweeg een voorlichting over omgaan met een agressieve situatie.
- Overweeg een agressietraining
- Vaak gaan deze zaken in combinatie met elkaar.

Omgaan met agressie:
het blijft moeilijk, maar kan voor een belangrijk deel voorkomen worden!