



10 Tipps bei Krawall im Laden

München, 20. November 2017 - Da hat man sich nun im Unternehmen alle Mühe gegeben und dank wertschätzender Unternehmenskultur sind alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ganz heiß darauf, die Kunden mit perfektem Service zu begeistern. Doch dann dies: Da stürmt ein Kunde den Laden, zeigt sich resistent gegen jede Freundlichkeit, pöbelt scheinbar grundlos herum und lässt seiner schlechten Laune freien Lauf. Was tun?

Dass man im Kundenverkehr jederzeit mit schwierigen Personen rechnen muss, wird zwar häufig gerne verdrängt, ist aber leider Teil der Realität. Es ist kein neues Phänomen bei dem man sagen könnte „früher war alles besser“ stellt der Münchner Kulturberater Peter Höfl fest. „Die mulmigen Situationen gab es schon vor Jahrzehnten nicht nur, wenn man nachts allein in der Tankstelle gearbeitet hat. Taxifahrer und Gastronomen konnten schon immer viele Lieder über merkwürdige Fahrgäste singen.“ Es traf und trifft alle Branchen, mal mehr, mal weniger.

Da wird bei der Einarbeitung neuer Mitarbeiter viel Zeit investiert um die verkäuferischen Fähigkeiten zu verbessern, doch welchen Anteil an der Einarbeitung hat der Umgang mit aggressiven Kunden? Meist einen deutlich geringeren, weil das „ja praktisch nie vorkommt“. Ob das stimmt, sei dahingestellt, denn so einen Seltenheitswert haben Übergriffigkeiten und ein verrohter Umgang nun auch wieder nicht, wenn man Mitarbeiter aus Verkauf und Service mal fragt. Fälle wie der, dass eine Jugendamtsmitarbeiterin zur Geisel wird, sind tatsächlich extreme Ausnahmen, zeigen jedoch, dass man sich schon einmal Gedanken über die Risiken am Arbeitsplatz machen darf. Das bedeutet nun nicht, dass man dann hinter jedem Kunden den Straftäter sehen soll! Diejenigen, die mit dem Schnellzug durch die Kinderstube gerast sind, reichen völlig aus, um den Arbeitstag gründlich zu verderben.

Vor diesem Hintergrund hat Höfl, der Volkskunde, Europäische Ethnologie studiert hat und seit vielen Jahren hauptsächlich zu Servicekultur und Kundenzufriedenheit berät, einige Tipps zusammengestellt, mit denen er für das Thema sensibilisieren möchte:

Tipp 1 - Ruhe bewahren und Situation einschätzen

Nach der ersten Schrecksekunde, wenn das Gegenüber losgepölt hat, gilt es Ruhe zu bewahren und die Situation einzuschätzen, damit Sie Ihr Handeln darauf einstellen können. Um nur ein paar Fragen zu nennen, die dann durch den Kopf schießen:

Gibt es einen sachlichen Grund für die Aufregung? Gibt es einen Anlass für eine Reklamation oder Beschwerde und der Kunde fährt deshalb verbal aus der Haut? Gibt es keinen Grund, der Aggressor ist lediglich auf Streit aus und eventuell alkoholisiert oder unter Drogen. Könnte es sich um ein Ablenkungsmanöver handeln, zum Zweck, Komplizen Gelegenheit für einen Ladendiebstahl zu geben? Empfinden Sie die Situation für sich oder andere als bedrohlich und gefährlich?

Tipp 2 - Nicht auf Provokation einsteigen, beruhigen

Bevor Sie in das Konfliktgespräch einsteigen, lassen Sie es zu, dass Ihr Gegenüber erst mal etwas Druck ablässt. Übernehmen Sie in Ihrer Kommunikation keinesfalls den Sprachgebrauch der Störer. Bleiben Sie sachlich und behalten Sie den Überblick. Bemühen Sie sich um eine selbstbewusste Körperhaltung und signalisieren Sie durch Ihre Ausstrahlung, dass Sie Chef/in im Ring sind.



Reagieren Sie auf Beschimpfungen nicht mit Gegenbeschimpfung. Selbst wenn Sie das Gegenüber anbrüllt, behalten Sie eine klare, deutliche Artikulation bei. Lassen Sie aber dem Störenfried trotz allem seine Würde. Zuschreibungen wie Volltrottel, Penner etc. haben die Personen wahrscheinlich schon oft gehört und tragen nur zur Verhärtung der Fronten bei. Genauso wenig ist es ratsam, sich zu überhöhen und ein besonders hochgestochenes Sprachregister zu ziehen. Das würde höchstwahrscheinlich als Arroganz empfunden und „Öl ins Feuer gießen“.

Tipp 3 - Eigene Betroffenheit artikulieren

Sofern sie den Eindruck haben, dass Ihnen der oder die Krawallmacher geistig halbwegs folgen können, machen Sie in klaren Worten deutlich, dass Sie sich durch das Verhalten verletzt und angegriffen fühlen und bitten Sie darum, zu einer höflichen Kommunikation zurückzukehren. In den Fällen, in denen es einen sachlichen Grund gibt, können Sie auch durchaus Verständnis für die Verärgerung zeigen, sollten aber einer Lösung willen um die Rückkehr zum sachlichen Gespräch bitten.

Wenn Sie sich durch Äußerungen auch noch so beleidigt oder gekränkt fühlen: Nehmen Sie es keinesfalls persönlich. Es wäre vermutlich egal gewesen, wer an Ihrer Stelle gestanden wäre. Es hätte jeden oder jede treffen können.

Tipp 4 - Verbündete suchen

Es macht keinen Sinn, wenn Sie sich in kritischen Situationen so verhalten, dass es niemand mitbekommt. Wenn Sie noch extra leise werden, damit sich andere nicht gestört fühlen, machen Sie den Aggressor stark und begeben sich tiefer in die Opferrolle. Machen Sie im Gegenteil andere Kollegen auf die schwierige Lage aufmerksam und bitten Sie sie, in der Nähe zu bleiben. Wenn Sie an einem Arbeitsplatz sind, an dem so etwas regelmäßig vorkommt, können Sie auch einen speziellen Code oder Zeichen vereinbaren.

Bevor Sie überhaupt keine Unterstützung bekommen, können Sie notfalls andere Kunden einbinden. Hierbei benötigen Sie etwas Fingerspitzengefühl, wer sich dafür eignen könnte, ohne Gefahr zu laufen, selbst zum Ziel zu werden. Die Mutter mit dem kleinen Kind sollte nun nicht unbedingt in eine aufgeheizte Situation hineingezogen werden.

Tipp 5 - Autorität hinzuziehen

Wenn Sie in einer verbalen Auseinandersetzung stecken und keine Lösung in Sicht ist, hilft es oftmals die Akteure zu wechseln und eine „höhere Autorität“ einzubeziehen. Das Rufen nach dem Vorgesetzten kann in vielen Fällen den Druck wegnehmen, da der Störer damit sich und sein Problem aufgewertet sieht. Der Nachteil: Die Pöbler deuten die Erfahrung eventuell so, dass Randalie zielführend sein kann. Deshalb sollte der oder die gerufene Vorgesetzte unmissverständlich klarstellen, dass diese Art der Auseinandersetzung nicht geduldet ist.

Sollten mal keine Vorgesetzten greifbar sein, kann diese Rolle auch von einer anderen Kollegin oder einem Kollegen besetzt werden. Da wird halt mal vorübergehend die gesichtsalteste oder kräftigste Person zur Schichtleitung ernannt. Natürlich sollte eine solche Rollenverteilung schon einmal im Vorab besprochen worden sein.



Tipp 6 - Keine Gewaltanwendung

Körperkontakt und Gewalt muss unbedingt vermieden werden. Fassen Sie aggressive Personen nicht an und halten Sie einen möglichst großen Sicherheitsabstand. Bleiben Sie hinter Ihrem Tresen oder ihrer Verkaufstheke. Halten Sie aber kontinuierlich Blickkontakt und reden Sie mit der Person. Bleiben Sie im Gespräch, fragen sie nach.

Überhaupt keine gute Idee ist es, die Schreckschusspistole oder das Tränengas aus der Thekenschublade zu ziehen. Bei einem gewaltbereiten Täter werden Sie vermutlich gar nicht die Zeit haben um damit irgendeine Aktion durchzuführen, sondern lediglich einen Angriff seinerseits provozieren und sich selbst in größte Gefahr bringen. In anderen Fällen kann es dann sein, dass Sie selbst juristische Probleme bekommen.

Tipp 7 - Gefährliche Situationen vermeiden

Unübersichtliche Situationen entstehen gerne dann, wenn es vermeintlich keine Zeugen gibt. Der beste Schutz ist immer noch eine zweite Person. Sicher ist es ein Kostenfaktor und möglicherweise durch den Umsatz nicht gerechtfertigt, doch eine einzelne Mitarbeiterin in einem verwinkelten Laden wirkt möglicherweise als leichtes Opfer. Als Arbeitgeber sollten Sie sich bereits im Vorfeld, gegebenenfalls in Zusammenarbeit mit Sicherheitsfachleuten, Gedanken darüber machen, welche Vorkehrungen in Ihrem Geschäft nötig, möglich und sinnvoll sind. Warten Sie damit nicht, bis erst etwas passiert ist und binden Sie die Mitarbeiter mit ein.

Tipp 8 - Hausrecht ausüben

Natürlich können Sie gegenüber Störenfrieden auch Ihr Hausrecht ausüben und die Person aus dem Laden verweisen. Machen Sie das in einem höflichen, ruhigen und bestimmten Ton. „Bitte verlassen Sie jetzt das Geschäft“ hat einen anderen Klang als „Hau ab!“. Insbesondere bei alkoholisierten oder sonst in der Wahrnehmung gestörten Personen ist das eventuell nicht mit der ersten Ansprache erledigt. Aber auch hier gilt: Kein Körperkontakt und nicht die Person selbst mit Gewalt aus dem Laden befördern! Kündigen Sie an, dass Sie die Polizei rufen.

Tipp 9 - Polizei oder Security rufen

Machen Sie die Ankündigung dann auch wahr und rufen Sie Polizei oder Security. Das ist deren Aufgabe, solche Situationen zu klären und die sind darauf geschult. Dieser Appell gilt ebenso für Situationen in denen Sie Zeuge werden, dass eine Mitarbeiterin oder Mitarbeiter angepöbelt wird und Sie den Eindruck haben, dass hier Unterstützung notwendig ist.

Tipp 10 - Situationen üben

Das ist wohl der wichtigste Tipp: Beschäftigen Sie sich im Vorfeld damit, welche unangenehmen Situationen auf Sie im Kundenkontakt zukommen könnten. Natürlich lassen sich nicht alle Lebenslagen durchspielen und in der akuten Situation ist es dann doch wieder anders. Das Üben hilft Ihnen dabei, nicht in Panik und Angststarre zu verfallen. Wenn Sie auf geübte Verfahren zurückgreifen, fällt es leichter den Überblick und die Kontrolle über sich selbst und die Lage zu behalten.

Bonustipp - Weihnachten

Nun steht sie wieder vor der Tür: Die ruhige, besinnliche Weihnachtszeit, in der Güte und Nächstenliebe aus jeder Pore strömen. Leider nicht im Einzelhandel: Dort stehen die Kunden unter dem Stress der Vorbereitungen, hetzen unter Druck von einem



Laden zum nächsten und lassen ihre miese Laune am Verkaufspersonal aus. Die Geschäftsleitung hat drollige rotweiße Weihnachtsmann-Mützen verordnet und die stimmungsvollen Weihnachtslieder laufen in der Endlosschleife. Die aggressiven Kunden in dieser Zeit sind meist mit den Randalierern nicht zu vergleichen, auf die sich die vorigen zehn Tipps beziehen. Sie sind Opfer eines kollektiven Phänomens und der Gehirnwäsche durch „Last Christmas“, Lichterketten und Zimtgeruch. Da gibt es für den Verkauf eigentlich nur eine Lösung: Ruhig bleiben, Verständnis zeigen, lächeln, lächeln und nochmal lächeln. Am 24.12. um 14 Uhr ist es spätestens vorbei.

Kontakt:

servicekultur.eu

Peter Höfl, Kulturberater

Postfach 21 04 04

80689 München

Tel. +49 89 25549188

Email: info@servicekultur.eu

Web: www.servicekultur.eu



Peter Höfl ist Unternehmens-/Kulturberater in München und widmet sich seit mehr als 25 Jahren hauptsächlich der Qualitätsoptimierung von Dienstleistungen. Dazu gehört z.B. die Überprüfung der Beratungsqualität durch Mystery-Aktivitäten, die bereits in einer Vielzahl von Branchen und bei namhaften Unternehmen dazu beigetragen haben, den Service zu verbessern. Mit Mitte 50 entdeckte er sein Faible für die Kulturwissenschaften, absolvierte noch ein Studium der Volkskunde / Europäische Ethnologie und blickt nun auch aus dieser Perspektive auf die Arbeitswelten. Tätigkeitsschwerpunkte sind Service- und Unternehmenskultur.