

Mit aggressiven Kunden richtig umgehen

Maßnahmen wie die FFP2-Maskenpflicht stoßen nicht bei allen Kunden auf Verständnis, auch eine steigende Aggressivität von Seiten der Kunden stellt Betriebe und deren Mitarbeiter vor Herausforderungen. Hier die wichtigsten Tipps, wie man damit umgeht.

24.03.2021, 8:54



© GARRYKILLIAN/SHUTTERSTOCK

Grundsätzlich ist die Maskenpflicht in den Covid-19-Schutzmaßnahmenverordnungen des Bundesministers für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz gegen die Verbreitung von Covid-19 geregelt. Zusätzlich bestimmt das sogenannte Hausrecht wer unter welchen Bedingungen in einem Geschäft einkaufen gehen darf. Personen, die sich grundlos weigern, die im Rahmen der Covid-19 Schutzmaßnahmen verordneten FFP2-Maske zu tragen, können im Rahmen des Hausrechts aus dem Geschäft verwiesen werden. Mitarbeiter haben somit die Möglichkeit, Personen, die sich nicht an das Hausrecht halten, den Zutritt zu verweigern oder sie zum Verlassen aufzufordern. Befolgen uneinsichtige Kunden diese Aufforderung nicht und werden aggressiv, gewaltdtätig oder drohen mit Gewalt, ist sofort die Polizei unter 133 zu verständigen.

Tipp!

Tipps von der Polizei

Zur Prävention und um bei Vorfällen mit aggressiven Kunden richtig zu reagieren, gibt die Polizei folgende Tipps:

1. Vereinbaren Sie mit Mitarbeitern ein unauffälliges Codewort, das bei Gefahr über die Ganglautsprecher oder über das Telefon weitergegeben wird, zum Beispiel: „Nummer 18 am Haupteingang“ oder „Einen 12er zur Kasse 3“. Auch die Unterstützung durch verfügbare Mitarbeiter (Polizei rufen oder ähnliches) sollte im Vorfeld abgesprochen werden.
2. Bleiben Sie ruhig und versuchen Sie die Situation zu deeskalieren. Halten Sie einen größtmöglichen Abstand zu der aggressiven Person und vermeiden Sie jeden körperlichen Kontakt, es sei denn Sie müssten eine unmittelbare Gefahr von sich oder anderen abwehren. Weisen Sie unbeteiligte Kunden weg.
3. Die meisten Geschäfte samt Parkplatz verfügen über eine Videoüberwachungsanlage. Es sollte zu jeder Zeit jemand vor Ort sein, der Bescheid weiß, wo Kameras installiert sind und wie man Aufzeichnungen - etwa zur Beweisaufnahme der Polizei - abrufen kann.
4. Besonders bei großen Märkten wäre es wichtig, dass die örtlich zuständige Polizei über die Lage von Ein- und Ausgängen, Zugänge zum Lager und anderer sicherheitsrelevanter Umstände Bescheid weiß. Vereinbaren Sie einen Begehungstermin bei der örtlichen Polizeiinspektion. Im Notfall sollte die Polizei den Tatort möglichst rasch finden.
5. Sollte sich der Täter vor dem Eintreffen der Polizei entfernt haben, sollten die Polizeibeamten vor dem Geschäft empfangen und Entwarnung gegeben werden. So kann nötigenfalls auch rasch eine Fahndung veranlasst werden.

Achtung!

Personen, die aus medizinischen Gründen keine Maske tragen dürfen, sind von der Covid-19 Schutzmaßnahmenverordnung ausgenommen, wenn sie eine ärztliche Bestätigung mitführen.

Das könnte Sie auch interessieren



Wer bei welcher Rechtsform haftet

Ob die gewählte Rechtsform zu einem Unternehmen passt, hängt nicht zuletzt von der Haftungsfrage ab. Ein Überblick. [➤ mehr](#)



Ab 1. Dezember: Parkkleber beantragen

Ab März 2022 brauchen Betriebe in ganz Wien Parkkleber, um ihre Fahrzeuge im öffentlichen Raum abstellen zu können. Neuanträge dafür können ab Dezember gestellt werden [➤ mehr](#)



Steuern: Tipps für 2021

Beim virtuellen Steuerabend Wirtschaftskammer Wien gaben Experten Tipps, welche Schritte Unternehmer heuer noch setzen können, um ihre Steuerlast zu reduzieren. [➤ mehr](#)