

Das geht gar nicht!

Gruppe 1:

Schwierige Kunden/Kundinnen
(Situationen)



Gruppe 2:

Gefährliche Kunden/Kundinnen
(Situationen)



Gruppe 3:

„Unkunden“
(Gefahren durch
Regelbrüche)



Beispiel für einen schwierigen Kunden:

- Ein Gast im Bistro: „He, Mädchen, ich warte jetzt schon seit Stunden auf mein Essen. Wird das heute noch was?“

Beispiel für eine gefährliche Kundin:

- Eine Frau an der Hotelrezeption, schreit mit hochrotem Kopf: „Mein Zimmer ist die letzte Bruchbude. Wenn Sie mich nicht upgraden, gibt es echt Ärger.“ Sie haut mit ihrer Faust auf die Rezeptionstheke.

Beispiel für einen „Unkunden“

- Ein Dieb wird beim Stehlen im Geschäft erwischt. Als er von der Verkäuferin angesprochen wird, stößt er sie hart gegen ein Regal und rennt aus dem Geschäft.

Haben Sie oder Ihre Kollegen beziehungsweise Kolleginnen auch schon solche Kundensituationen erlebt? Wenn ja, schildern Sie bitte stichwortartig zu jedem Kundentypus ein Beispiel aus Ihrer Berufserfahrung. Nutzen Sie dafür auch die Rückseite Ihres Arbeitsblatts.

.....

.....

.....

.....