

Infotext für die Schülerinnen und Schüler 2

Freundlich und wertschätzend?

Sie stehen im Kaufhaus an der Kasse und wollen möglichst schnell bezahlen. Die beiden Verkäuferinnen unterhalten sich ungestört weiter und zeigen keinerlei Anstalten, Sie abzukassieren. Erst als Sie höflich nachfragen, kommt eine der beiden sichtlich genervt zur Kasse, ohne Sie dabei anzusehen oder irgendetwas zu Ihnen zu sagen. Sie sind an dem Tag gut drauf, schlucken Ihren Ärger runter und verlassen das Geschäft.



Cartoon: Michael Hüter

Kommt Ihnen diese Situation irgendwie bekannt vor? Möchten Sie so behandelt werden? Viele Verhaltensweisen von Verkaufs- oder Servicepersonal wirken ausgesprochen unfreundlich und damit aggressionsauslösend. Sie geschehen oft unbewusst, können aber in an sich harmlosen Situationen Ärger provozieren.

Damit das nicht passiert, sollten Sie folgende Verhaltensweisen vermeiden:

- ☹️ Fehlende Begrüßung, kein Blickkontakt, unfreundlicher Empfang.
- ☹️ Mangelnde Wertschätzung des Gegenübers während eines Gesprächs, zum Beispiel durch ständige Unterbrechungen, Telefonate, Blick aufs Handy, Unterhaltungen mit Kollegen und Kolleginnen.
- ☹️ Verächtlich wirkende Verhaltensweisen gegenüber Menschen mit Migrationshintergrund. Zum Beispiel sofort davon ausgehen, dass die Person kein Deutsch spricht und in eine Art „Kindersprache“ verfallen.
- ☹️ Gelangweilte Gesten während eines Kundenkontakts, zum Beispiel Gähnen, auf die Uhr schauen, mit den Fingern trommeln.
- ☹️ Entscheidungen oder Maßnahmen treffen, die nicht erklärt werden und dem Kunden oder der Kundin sinnlos oder ungerecht erscheinen („Füllen Sie das Formular einfach noch mal aus.“)
- ☹️ Herablassender, abwertender oder belehrender Kommunikationsstil („Mein Gott, das versteht doch nun wirklich jeder Dummkopf.“)