



Guter Service geht nur mit Respekt.

Einzelhandel ist Handarbeit und verdient Respekt. Der Einzelhandel ist ein Ort für Begegnungen. Die Meisten sind respektvoll und freundlich. Manche nicht. Mit Konfliktkompetenz den stationären Einzelhandel stärken.

Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung	BERLIN	
--	---------------	--



Projekträger:

ArbeitGestalten

Kooperationspartner:



Handelsverband
Berlin-Brandenburg
HBB



BGHW
Berufsgenossenschaft
Handel und Warenlogistik

Der

Kunde ist

König?

Interaktion mit der Kundschaft kann gesundheitsgefährdend sein. Konfliktstrategien können helfen und schaffen höhere Arbeits- und Kundenzufriedenheit.



Was tun im Konfliktfall?

- Unterstützung von Kolleg:innen anfordern
- Zu zweit geht alles leichter
- Eigene Grenzen deutlich machen

Gesundheitsrisiken sind:

- Schlaf- und Angststörungen
- Körperliche und psychische Beschwerden

Was tun zur Prävention?

- Klare Abläufe für den Konfliktfall vereinbaren
- Schulungen zum Umgang mit Konflikten

Arbeitsschutz?

- Die psychische Gefährdungsbeurteilung ist *das* Instrument
- Untersuchung von Belastungen im Betrieb, z.B. regelmäßige Konflikte, keine Pausen, Arbeit auf Abruf
- Verpflichtend durch das Arbeitsschutzgesetz