

## Betriebliche Vorkehrungen: Kernelemente

Betriebliche Vorkehrungen für den erfolgreichen Umgang mit aggressivem Kundenverhalten verlangen von allen Beteiligten Engagement und den Willen, vorausschauend zu handeln.

Die **Kernelemente** der **betrieblichen Vorkehrungen** umfassen folgende Instrumente und Massnahmen:

- Was tun bei Bedrohungen
- Bedrohungsrelevantes Kundenverhalten: Welche Verhaltensweisen sind bedrohungsrelevant?
- Risikoeinschätzung: Welche Risiken haben wir in unserer Organisationseinheit? Welche Arbeitsplätze sind allenfalls exponiert?
- Organisatorische Massnahmen: Notfallpläne, Schulungen für exponierte Organisationseinheiten und Nachsorge
- Ansprechpersonen in exponierten Organisationseinheiten
- Baulich-technische Massnahmen
- Massnahmen in öffentlich zugänglichen Räumen
- Massnahmen bei Besprechungsräumen
- Schulungsangebote für Vorgesetzte
- Schulungsangebote für Mitarbeitende



## Als Leiterin oder Leiter einer Organisationseinheit

- sind Sie dafür verantwortlich, dass in Ihrer Organisationseinheit alle notwendigen betrieblichen und organisatorischen Voraussetzungen erfüllt sind, damit Ihre Mitarbeitenden auf Bedrohungssituationen möglichst gut vorbereitet sind,
- thematisieren Sie den richtigen Umgang mit aggressivem Kundenverhalten (siehe auch [Schulungsangebote](#))