



# TIPS EN TRICKS BIJ AGRESSIE.

**ALS JE HET SLACHTOFFER BENT VAN AGRESSIE, KAN JE DE SITUATIE AANPAKKEN DOOR VOLGENDE TIPS TE VOLGEN.**

- Blijf altijd **vriendelijk en kalm**.
- Je moet steeds de indruk wekken dat je **aandachtig luistert** naar de reden van zijn ongenoegen.
- Je moet aan de klant het gevoel geven dat je **begrip** hebt voor de situatie en dat je samen naar een **oplossing** zal zoeken.
- Je moet de **precieze reden van zijn klacht** begrijpen, stel daarom zoveel mogelijk **vragen** zodat alles duidelijk is.
- Negeer **persoonlijke beledigingen** en ga niet in op **agressieve handelingen**.
- Indien een klant niet bedaart, doe je een beroep op de **bewakingsagent** of **winkelverantwoordelijke**.



Ontdek het volledige programma op [www.weekvandeveiligheid.be](http://www.weekvandeveiligheid.be)



powered by

**comeos**   
for commerce and services





# CONSEILS EN CAS DE COMPORTEMENTS AGRESSIFS.

**SI VOUS ÊTES VICTIME D'UNE AGRESSION, VOICI QUELQUES CONSEILS À SUIVRE**

- Restez **poli et calme**.
- Donnez à tout moment l'impression d'**écouter attentivement** les raisons du mécontentement du client.
- Donnez l'impression que vous **comprenez** la situation et que vous souhaitez trouver une **solution** ensemble.
- Comprenez les **raisons de son mécontentement** en posant le plus de questions possibles.
- **Ignorez les insultes** et ne répondez pas aux **réactions agressives**.
- Faites appel au **responsable du magasin** ou à **l'agent de sécurité** si le client ne se calme pas.



Découvrez le programme complet sur [www.semainedelasecurite.be](http://www.semainedelasecurite.be)



powered by







# TIPS EN TRICKS BIJ EEN GEWAPENDE OVERVAL.

**ALS JE HET SLACHTOFFER BENT VAN EEN GEWAPENDE OVERVAL, KAN JE DE SITUATIE AANPAKKEN DOOR HET KOOP-PRINCIPE TE VOLGEN.**

- **Kalm blijven**, de dader komt voor de **kassa**, niet voor jou.
- **Opvolgen** van de **bevelen**, neem géén **on-nodige risico's** door de confrontatie aan te gaan.
- **Observeer de dader** om **herkenbare kenmerken** te onthouden maar volg hem niet wanneer hij weglucht.
- **Politiediensten** verwittigen via de **112** zodra de dader de winkel heeft verlaten.

**NA HET VERTREK VAN DE DADER.**

- **Sluit** de winkel af en laat **géén derden** meer binnen tot aankomst van de politie.
- Vraag de **medewerking** van de aanwezige klanten en laat ze elk apart de kenmerken van de dader **opschrijven**.
- Vraag **psychologische ondersteuning** aan jouw bedrijf indien je hiervoor de nood voelt.



Ontdek het volledige programma op [www.weekvandeveiligheid.be](http://www.weekvandeveiligheid.be)



powered by







# CONSEILS EN CAS DE VOL A MAIN ARMÉE.

**SI VOUS ÊTES VICTIME D'UN VOL À MAIN ARMÉE, VOUS POUVEZ APPRÉHENDER LA SITUATION EN SUIVANT LE PRINCIPE AMOR.**

- **Acceptez** la situation, l'auteur vient pour la **caisse**, pas pour vous.
- **Obéissez** aux ordres de l'auteur, ne prenez pas de **risques inutiles** en allant à la confrontation
- **Mémorez** les **signes distinctifs** de l'auteur
- **Restez** calme et prévenez les services de police au **112** dès que l'auteur a quitté le magasin

**APRÈS LE DÉPART DE L'AUTEUR.**

- **Fermez** le magasin et ne laissez pas entrer de **tierces personnes** jusqu'à l'arrivée de la police.
- Demandez aux clients présents de **collaborer** et demandez-leur séparément de noter les caractéristiques de l'auteur.
- **Demandez** un **soutien** psychologique à votre entreprise si vous en ressentez le besoin.



Découvrez le programme complet sur [www.semainedelasecurite.be](http://www.semainedelasecurite.be)



powered by

**comeos**   
for commerce and services