

Agressieve klant? Wat te doen?

6 tips hoe om te gaan met
een agressieve klant



Veilig ondernemen.
Daar maken we
ons sterk voor.



6 tips hoe om te gaan met een agressieve klant

1 **Let op je houding**
Ga niet met de armen over elkaar of armen op je rug staan. Maak je niet breed.

2 **Laat de klant uitrazen**
Agressie kost veel energie en een uitbarsting duurt daarom meestal niet langer dan anderhalve minuut. Begin daarna pas het gesprek.

3 **Blijf rustig**
Gedraag je professioneel. Probeer je te beheersen. Ga in geen geval terugschelden, dan maak je het alleen maar erger.

4 **Zoek contact met de klant**
Kijk de klant recht in de ogen en luister actief. Door vragen te stellen geef je de klant het gevoel dat er serieus naar hem of haar wordt geluisterd.

5 **Ga niet in discussie**
Toon begrip voor de emotie van de klant. Ga nooit de strijd aan. Ook al heeft de klant ongelijk.

6 **Zoek naar een oplossing**
Als de klant weer rustig is, vat je het probleem samen en probeer je tot een oplossing te komen. Het beste is om de klant een keuze te geven.

Pas het STOP principe toe als het persoonlijk wordt

- S** **Stoom afblazen.** Laat de klant even uitrazen.
- T** **Tot de orde roepen.** Zeg de klant dat hij te ver gaat. Geef duidelijk aan wat jouw grenzen zijn: "Meneer/mevrouw, als u zo tegen mij tekeer blijft gaan dan stop ik dit gesprek."
- O** **Opnieuw beginnen.** Als de klant weer rustig is geworden, begin je het gesprek opnieuw.
- P** **Passen bij herhaling.** Begint de klant opnieuw te schreeuwen, geef dan aan dat je het gesprek stopt en verzoek de klant om jouw zaak te verlaten.

Heb je de klant twee keer gevraagd jouw zaak te verlaten, maar gaat hij of zij niet weg?

Geef dan aan dat je de politie belt (112) omdat er sprake is van huisvredebreuk.

Kijk voor meer tips of een gratis online training 'Voorkomen van en omgaan met agressie en geweld' op

www.pvo-nl.nl

PVO Nederland

Churchillaan 11, 3527 GV Utrecht

Postbus 14069, 3508 SC Utrecht

www.pvo-nl.nl

Veilig ondernemen.
Daar maken we
ons sterk voor.

