

Respektlos sind viele!

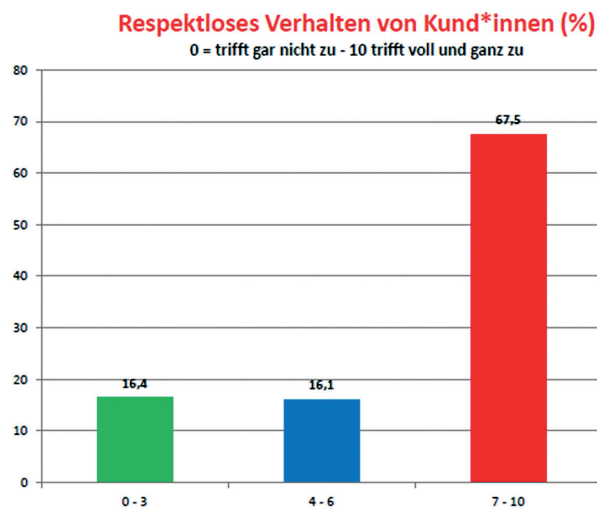
„Morgen komme ich wieder und knalle Dich ab!“ Was Karin A. [Name geändert] kürzlich an der Informationsstelle eines Verbrauchermarktes zustieß, ist zum Glück noch nicht Alltag im Einzelhandel. Auch nicht, dass Kund*innen mit ihrem Einkaufswagen (bewusst) den am Boden arbeitenden Beschäftigten über die Hände fahren – und den Aufschrei mit einem: „Selber schuld, du Arschloch!“, beantworten.

Allerdings erleben zahlreiche Verkäufer*innen immer häufiger Situationen, in denen sie von Kund*innen durch Worte beleidigt werden und sogar direkten körperlichen Angriffen ausgesetzt sind: Sie werden mit Waren beworfen, in den Gängen weggeschubst, an der Kasse angespuckt, mit allerlei unflätigen Ausdrücken überschüttet. Nur selten zeigen sich dann andere Kund*innen solidarisch und mischen sich ein; vielleicht, weil sie nicht riskieren wollen, selbst angegriffen zu werden.

Insofern war es nicht verwunderlich und dennoch aufschlussreich, was bei der Online-Befragung zur diesjährigen Tarifrunde die mehr als 1.400 Teilnehmer*innen von der Aussage hielten: „Das Verhalten mancher Kund*innen ist respektlos, unverschämt und aggressiv.“ Gut zwei Drittel der Befragten bewerteten aus eigener Erfahrung diese Einschätzung als zutreffend. Nur verhältnismäßig wenige der Beschäftigten hatten offensichtlich keine oder kaum derart schlechte Erfahrungen mit Kund*innen gemacht.

Da es sich hier um Situationen und Angriffe handelt, denen kaum „vorgebeugt“ werden kann, sind die jeweiligen Arbeitgeber gefordert, sich schützend vor die betroffenen Kolleg*innen zu stellen und solchen unverschämten bis gewalttätigen Kund*innen eine klare Botschaft zu übermitteln:

- Plakate und Durchsagen im Geschäft: Vielen Dank, dass Sie rücksichtsvoll und freundlich sind!
- Ein Aufsteller am Eingang zum Geschäft: Wer sich respektlos oder beleidigend gegenüber unserem Personal verhält, wird des Hauses verwiesen und erhält Hausverbot!
- Ein klares Bekenntnis gegenüber der Belegschaft, dass beleidigende Äußerungen und körperliche Angriffe von Kund*innen nicht geduldet



Wir

im Einzel- und
Versandhandel
in Hessen

Tarifinfo 4 / 2023

Erste Tarif-
verhandlung:
24. April 2023

Kundgebung:
25. April 2023

Tagung von
Betriebsräten im
Handel in Hessen
mit öffentlichem
Auftritt zu den
Tarifforderungen

**Mehr Informationen: <https://handel-hessen.verdi.de/>
und auf facebook: facebook.com/verdihessenhandel**

Landesbezirk Hessen

Fachbereich Handel, Wilhelm-Leuschner-Str. 69-77, 60329 Frankfurt/M., Tel.: 069 2569-0

Verantwortlich: Marcel Schäuble

Druck und Satz: Herbert'sche Druckerei, Griesheim; Pixel & Linie, Griesheim



und schon gar nicht durch ein „Werbegeschenk“ belohnt, sondern der Polizei angezeigt werden.

- Eine gezielte Medien- und Öffentlichkeitsarbeit, die unverschämtes Verhalten von Kund*innen anspricht und die ablehnende Haltung sowie mögliche strafrechtliche Schritte der Geschäftsleitung bekannt macht.

Betriebsräte und Beschäftigte sind aufgerufen, der um sich greifenden Verrohung des Verhaltens gegenüber den im Kund*innenkontakt stehenden Kolleg*innen betrieblich und öffentlich entgegenzutreten.

Wer eine freundliche und kompetente Bedienung und Beratung wünscht, sollte dem Verkaufspersonal so entgegen-treten, wie er/sie es von diesen als „ganz normal“ erwartet. Beschäftigte im Handel sind keine „Mülleimer“ für schlechte Laune, provozierende Bemerkungen und ungezügelter Aggressionen.



TK Maxx in Darmstadt – ein gutes Beispiel (Foto: Katja Deusser)

Schluss damit!

Gemeinsam gegen Beleidigungen und Angriffe auf Verkäufer*innen im Handel!

Informiere ver.di über Deine Erfahrungen

Hast Du Vergleichbares selbst (mit)erlebt, dann würden wir uns über eine kurze Information von Dir freuen. Denn wir sammeln **Erfahrungsbeispiele aus der Branche**, um sie gegenüber Vertreter*innen von Einzelhandelsunternehmen ansprechen zu können. Allerdings benötigen wir hierzu **Deinen Namen** als Auskunftsperson und **Deine Mailadresse, den Ort und den Namen des Unternehmens**. Dein Name und Deine Mailadresse bleiben selbstverständlich anonym, werden also nicht genannt.

.....
Name & E-Mail

.....
Ort & Name des Unternehmens

.....
Deine Erfahrung

**Bitte senden an: siehe Seite 1 oder fb-d.hessen@verdi.de
Danke für Deine Unterstützung.**



Wir sind erreichbar!

ver.di-Mitglieder im Handel mit Fragen und Problemen:

ver.di-Zentrum /
Team *Beratung und Recht*

Kassel	☎ 0561 97 06 0
Fulda	☎ 0661 97 94 0
Bad Hersfeld	☎ 0661 97 94 0
Gießen	☎ 0641 93 23 4 0
Hanau	☎ 0661 9794 0
Frankfurt	☎ 069 25 69 0
Wiesbaden	☎ 0611 18 30 7 0
Darmstadt	☎ 06151 39 08 0
E-Mail:	service.hessen@verdi.de

Betriebsräte im Handel:

Katja Deusser	☎ 0151 167 505 55
Matthias Schäfer	☎ 0151 406 420 43
Horst Gobrecht	☎ 0160 901 606 36

Mitglied
werden:

