

Informationsblatt für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Sicherheit am Arbeitsplatz im Zusammenhang mit Kundenverkehr

Der tägliche Kontakt mit Kundinnen und Kunden gehört in vielen Bereichen zum Arbeitsalltag. Ein respektvoller und professioneller Umgang trägt wesentlich zu einem sicheren und angenehmen Arbeitsumfeld bei. Gleichzeitig können Konfliktsituationen, Missverständnisse oder unangemessenes Verhalten auftreten. Dieses Informationsblatt soll Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dabei unterstützen, sicherheitsbewusst zu handeln, Risiken frühzeitig zu erkennen und in herausfordernden Situationen angemessen zu reagieren.

Allgemeine Tipps

- Achten Sie stets auf Ihre persönliche Sicherheit und Ihr Umfeld.
- Bleiben Sie aufmerksam, insbesondere bei ungewöhnlichem Verhalten oder angespannten Situationen.
- Halten Sie betriebliche Sicherheitsvorgaben und interne Abläufe ein.
- Informieren Sie Vorgesetzte oder zuständige Stellen frühzeitig über Auffälligkeiten oder Vorfälle.
- Bewahren Sie in Konfliktsituationen Ruhe und handeln Sie besonnen.
- Vermeiden Sie Provokationen und reagieren Sie sachlich und professionell.
- Kennen Sie wichtige Notrufnummern, Fluchtwege und interne Ansprechpersonen.
- Lassen Sie sich bei Unsicherheiten oder Bedrohungssituationen unterstützen und holen Sie Hilfe.

Allgemeines Verhalten im Unternehmen

- Tragen Sie zur Einhaltung eines respektvollen und sicheren Arbeitsklimas bei.
- Achten Sie darauf, dass Zugänge, Fluchtwege und Arbeitsbereiche frei zugänglich bleiben.
- Geben Sie sensible Informationen oder interne Abläufe nicht unbefugt weiter.
- Begleiten Sie betriebsfremde Personen nur in dafür vorgesehenen Bereichen.
- Halten Sie Türen, Eingänge und sicherheitsrelevante Einrichtungen entsprechend den Vorgaben geschlossen oder gesichert.
- Melden Sie technische Mängel, Sicherheitsrisiken oder verdächtige Beobachtungen unverzüglich.
- Unterstützen Sie Kolleginnen und Kollegen in belastenden oder kritischen Situationen.

Verhalten im Umgang mit Kundinnen und Kunden

- Begegnen Sie Kundinnen und Kunden freundlich, respektvoll und professionell.
- Kommunizieren Sie klar, ruhig und verständlich.
- Hören Sie aufmerksam zu und vermeiden Sie eskalierende Diskussionen.
- Wahren Sie angemessene persönliche Distanz.
- Bleiben Sie auch bei Beschwerden oder aggressivem Verhalten ruhig und sachlich.
- Setzen Sie klare Grenzen bei beleidigendem, diskriminierendem oder bedrohlichem Verhalten.
- Ziehen Sie bei Konflikten frühzeitig Kolleginnen, Kollegen oder Vorgesetzte hinzu.
- Brechen Sie Gespräche ab, wenn eine Situation bedrohlich wird oder die eigene Sicherheit gefährdet ist.
- Verständigen Sie im Ernstfall Sicherheitsdienst, Polizei oder Rettungskräfte entsprechend den internen Vorgaben.

Arbeitsplatzgestaltung

- Gestalten Sie Ihren Arbeitsplatz übersichtlich und sicher.
- Halten Sie Flucht- und Bewegungswege frei.
- Platzieren Sie Arbeitsmittel so, dass sie sicher und ergonomisch erreichbar sind.
- Achten Sie darauf, dass Notrufeinrichtungen, Telefone oder Alarmmöglichkeiten leicht zugänglich sind.
- Vermeiden Sie offen zugängliche vertrauliche Unterlagen oder Wertgegenstände.
- Sorgen Sie für ausreichende Beleuchtung und eine angenehme Arbeitsumgebung.
- Prüfen Sie regelmäßig die Funktionsfähigkeit technischer Einrichtungen und melden Sie Mängel sofort.

Abschließender Hinweis

Sicherheit am Arbeitsplatz ist eine gemeinsame Aufgabe aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Aufmerksamkeit, respektvoller Umgang und die Einhaltung betrieblicher Vorgaben tragen wesentlich dazu bei, Risiken zu minimieren und ein sicheres Arbeitsumfeld zu schaffen.