

Deeskalation im Kundenkontakt

Ruhig bleiben, ernst nehmen, Lösung anbieten. Und wissen, wann Schluss ist.

1

Ruhig bleiben

Durchatmen,
langsamer sprechen,
Abstand halten.

2

Zuhören

Ausreden lassen, nicht
unterbrechen, nicht
rechtfertigen.

3

Gefühl benennen

„Ich merke, dass Sie
sich ärgern.“

4

Kern klären

„Damit ich das richtig
verstehe: ...“

5

Weg anbieten

Zwei Optionen nennen,
nächsten Schritt
zusagen.

SÄTZE, DIE ESKALIEREN, UND BESSERE ALTERNATIVEN

STATT

BESSER

„Beruhigen Sie sich mal.“

„Ich sehe, dass Sie das sehr ärgert. Ich höre Ihnen zu.“

„Da kann ich nichts machen.“

„Das kann ich selbst nicht entscheiden. Ich kläre es bis morgen 12 Uhr und rufe Sie an.“

„Das ist nicht meine Schuld.“

„Das ist ärgerlich. Lassen Sie uns schauen, wie wir es lösen.“

„Das haben Sie falsch verstanden.“

„Da habe ich mich wohl unklar ausgedrückt. Ich erkläre es noch einmal.“

„Das ist bei uns so Vorschrift.“

„Der Grund dafür ist ... Was ich Ihnen anbieten kann, ist ...“

„Sie müssen ...“

„Am schnellsten geht es, wenn Sie ...“

„Ja, aber ...“

„Ja, und gleichzeitig ...“

„Das hat noch nie jemand beanstandet.“

„Danke, dass Sie das ansprechen. Ich gebe es weiter.“

VIER STUFEN DER ESKALATION, ANGELEHNT AN DAS AACHENER MODELL

Stufe 0

Ärger, Kritik, laute Stimme

**Zuhören, Gefühl benennen,
Lösung suchen**

Stufe 1

Beschimpfung, Beleidigung

**Grenze klar setzen,
Kollegin dazuholen**

Stufe 2

Drohung, Schubsen, Sachen
werfen

**Gespräch beenden,
Abstand, Hilfe holen**

Stufe 3

Waffe, Überfall, schwere
Gewalt

**Sich in Sicherheit bringen,
110 rufen**

Körpersprache

- Mindestens eine Armlänge Abstand, seitlich statt frontal stehen.
- Hände sichtbar und offen, nicht verschränken.
- Fluchtweg frei halten, nicht in die Ecke drängen lassen.
- Am Telefon: lächeln hört man, Pausen aushalten.

Hier ist Schluss

- Bei Beleidigung: einmal klar Grenze setzen, dann Gespräch beenden.
- Bei Drohung oder Gewalt: Raum verlassen, Hilfe holen, Notruf 110.
- Vorher vereinbaren: Codewort für Kollegen, wer wann übernimmt.
- Jeden Vorfall dokumentieren und mit der Führungskraft besprechen.