

## **Kundenaggression im Einzelhandel: Verkäufer berichten von Respektlosigkeit**

Steigende Aggressivität im Einzelhandel: Verkäufer berichten über respektloses Verhalten von Kunden und Herausforderungen im Umgang.



**Österreich** - Im Einzelhandel ist ein besorgniserregender Trend zu beobachten: Verkäufer berichten von einem zunehmend rauhen Umgangston seitens der Kunden. Respektlosigkeiten werden als alltägliches Phänomen beschrieben. Ein besonders krasser Vorfall ereignete sich, als ein älterer Kunde einem Verkäufer einen Kopfsalat an den Kopf warf. Die Reaktion der Firma, die sich auf die Seite des Kunden stellte, sorgte für Aufregung unter den Mitarbeitern. Diese Gewalttat ist nicht isoliert; eine neue Mitarbeiterin wurde zudem rassistisch beleidigt und brach in Tränen aus. Langjährige Verkäufer bestätigen, dass solche Problemkunden, insbesondere

einheimische, immer häufiger auftauchen.

Das Thema des verrohenden Umgangs ist nicht nur ein internes Problem für die Handelsunternehmen, sondern wird von Leserinnen und Lesern als Teil eines gesamtgesellschaftlichen Anstiegs von Aggression wahrgenommen. Einige Menschen vertreten die Auffassung, dass unfreundliches Verhalten oft nur ein Ausdruck persönlicher Unzufriedenheit ist.

Emotionsgeladene Kommentare deuten darauf hin, dass die Nostalgie nach höflicheren Zeiten oft eine Illusion ist, da Höflichkeit früher oft nur eine Fassade war. Erschreckend ist, dass die Mehrheit der Problemkunden autochthone Österreicher und nicht Migranten sind. Dies wirft Fragen zur allgemeinen gesellschaftlichen Stimmung auf.

## **Konfliktlösung im Einzelhandel**

Um mit diesen Konflikten umzugehen, sollten Einzelhandelsunternehmen klare Leitfäden für Reklamationsgespräche entwickeln. Oft haben Kunden bereits eine gewisse Frustration angestaut, bevor sie überhaupt eine Beschwerde vorbringen. Verkäufer sind daher gefordert, aktiv zuzuhören, Fragen zu stellen und die Vorwürfe in eigenen Worten zu wiederholen. Wichtig ist, dass Verantwortung übernommen wird, selbst wenn der Verkäufer nicht direkt für den Vorfall verantwortlich ist. Verkäufer repräsentieren das Unternehmen während solcher Konflikte und eine sofortige Problemlösung sollte angestrebt werden. **Business Wissen** hebt hervor, dass Verständnis für die Situation des Kunden entscheidend ist, um Empathie zu zeigen. Ruhe zu bewahren und dem Kunden nicht die Schuld zu geben, ist unerlässlich.

Die Herausforderungen im Kundenservice sind vielschichtig und erfordern ein hohes Maß an Emotionalität und Empathie. Laut einem Bericht von Zendesk aus dem Jahr 2020 sind fast 50 Prozent der Kunden bereit, zu einem Mitbewerber zu wechseln nach einer schlechten Erfahrung, und dieser Wert steigt auf 80 Prozent bei mehrfachen schlechten Erfahrungen. Konflikte, die

nicht behandelt werden, können nicht nur negative Auswirkungen auf die Kundenbindung haben, sondern auch auf die Markenwahrnehmung. Chris Voss, ein Experte für Konfliktmanagement, betrachtet Konflikte als Chancen für kreative Lösungen.

## Strategien zur Konfliktlösung

Um Konflikte effektiv zu lösen, empfehlen Experten verschiedene Strategien:

- Innehalten und auf sich selbst achten, um emotional geerdet zu sein.
- Aktives Zuhören, um die Sichtweise des Kunden zu verstehen.
- Taktisches Einfühlungsvermögen, um Emotionen zu entschärfen.
- Mit einem kühlen Kopf verhandeln und die Wünsche des Kunden erfragen.
- Verständnislücken erkennen und klären.
- Feedback wertschätzen und die nächsten Schritte zur Problemlösung festlegen.

Die Rekrutierung und Schulung der Mitarbeiter in Konfliktlösungskompetenz sind ebenfalls von großer Bedeutung. Teamleiter sollten Konfliktszenarien durchgehen und Rollenspiele nutzen, um die Anwendung dieser Strategien zu fördern. Konflikte sollten als Chancen zur Stärkung von Beziehungen betrachtet werden und nicht als bloße Probleme. **Zendesk** betont, dass Mitarbeiter, die selbstbewusst mit Konflikten umgehen können, nicht nur die Kundenzufriedenheit steigern, sondern auch das Unternehmensimage verbessern.

Details	
<b>Vorfall</b>	Körperverletzung
<b>Ursache</b>	Rassismus

Details	
<b>Ort</b>	Österreich
<b>Verletzte</b>	1
<b>Quellen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="http://www.krone.at">www.krone.at</a></li><li>• <a href="http://www.business-wissen.de">www.business-wissen.de</a></li><li>• <a href="http://www.zendesk.de">www.zendesk.de</a></li></ul>

**Besuchen Sie uns auf: [die-nachrichten.at](http://die-nachrichten.at)**