
	<p>omgaan met lastige/agressieve klanten</p>
	<p>14 juni 2022</p>
<p>welkom</p>	

1

Inleiding

- ✓ Wie ben ik ?
- ✓ Wat gaan we doen ? Simpel:
 - Wandeling doorheen uw rol als ...
 - En meer bepaald:
 - Omgaan met intimidatie en agressie
 - Communicatie met 'lastige' klanten
 - **Belangrijk: hoe voorkomen !**
 - Assertief en proactief communiceren
 - Zorgen dat klanten zich correct behandeld voelen
- ✓ Kortom: praten over gewoontes

2

Stelling

Met uw gedrag en attitude levert u een bijdrage aan het imago van jullie sportcentrum

Juist/niet juist ?

Wat is imago ?

3



Denk 20/80

Volgens de wet van Pareto blijkt dat:

20 % van onze persoonlijke relaties zijn echte vrienden


Maar ook dat:

20 % v/d communicatieacties creëert
80 % v/h imago van een organisatie






4

Het begint bij irritaties (en frustraties)



- ✓ Accommodatie voldoet niet aan hun wensen
- ✓ Toezichters zijn gewoon lastige mensen
- ✓ Wachten, wachten, ... duurt dat hier nog lang !
- ✓ Wachten op ... andere ploeg gaat in overtijd
- ✓ Wil (voor 1 keer) een uitzondering (vb. foute schoenen)
- ✓ Waarom mag ik niet braaf een pintje drinken in de sporthal
- ✓ Hard supporteren en kwetsende woorden gebruiken mag toch zeker
- ✓ Heb al een moeilijke dag gehad en nu dat ook nog
- ✓ 't is hier altijd wel iets
- ✓ ...

5

Intimidatie versus agressie: het verschil

Intimidatie is iemands gedrag beïnvloeden door angst aan te jagen, of door te dreigen met negatieve gevolgen.



Doel: bang maken

Agressie is de dreiging uitvoeren, gewelddadig handelen.

Doel: schade toebrengen

Intimiderend gedrag vertonen = bullebak of agressor

De grens tussen beide is dun en intimidatie kan snel escaleren tot agressie

6

Intimidatie - wat is het ?

Intimidatie is iemands gedrag beïnvloeden door hem of haar angst aan te jagen door te dreigen met negatieve gevolgen.

Deze gevolgen kunnen lichamelijk geweld betreffen, maar ook andere negatieve gevolgen, vandaar volgend onderscheid:

Fysieke intimidatie, waarbij de intimidatie plaatsvindt door lichamelijk gedrag en fysiek handelen (vb. dreigende gebaren of naderen)

Verbale intimidatie, waarbij het dreigement verbaal wordt overgebracht.

Schriftelijke intimidatie, waarbij het dreigement schriftelijk wordt overgebracht.

Intimiderend overkomen in wederzijdse communicatie

is een breed begrip, het kan zowel fysiek zijn door gebaren of dreigen, maar ook verbaal kan er sprake zijn van intimidatie.



7

Hoe ziet intimidatie eruit ?

Er zijn tal van manieren om te intimideren, zichtbare vormen in jullie omgeving zijn:

- o Dreigen of beschuldigen
- o Schreeuwen en explosief zijn in taalgebruik
- o Uitschelden
- o Gooien met spullen
- o Te directief zijn of te confronterend
- o De ander voor schut zetten
- o Emoties niet onder controle houden (vorm van agressie)
- o Het op de man/vrouw spelen (vorm van agressie)



8

Intimiderend communiceren: effect

- ✓ Intimiderend communiceren is bedreigend en creëert een sfeer van onveiligheid
- ✓ Intimiderend heeft te maken met intiem.
- ✓ Het raakt u als het ware 'intiem'
- ✓ Het raakt u op een terrein waar een ander niet mag komen
- ✓ Het brengt u van uw stuk en roept angst op
- ✓ Het brengt u in verwarring of in verlegenheid
- ✓ U voelt zich onder druk gezet



- ✓ En vooral: u voelt dat u respectloos wordt behandeld



9

Proactief omgaan met intimidatie

- ✓ Neem oogcontact
- ✓ Zeg: 'goedemorgen mevrouw/mijnheer' (persoonlijk aanspreken)
- ✓ En vraag: 'wat kan ik voor u doen'
- ✓ Geef aandacht en luister
- ✓ Wens een prettig verblijf (persoonlijk aanspreken)




10

Wat is agressie ?

Agressie is een uiting om bij de ander schade toe te brengen en die als bedreigend wordt ervaren

Agressie wil zeggen:



- ✓ Iemands grenzen overschrijden
- ✓ Bewust schade berokkenen of woede gebruiken om iets te bereiken
- ✓ Er zijn drie vormen van agressie:
 - Frustratieagressie
 - Doelgerichte of instrumentele agressie
 - Pathologische agressie (psychische storing - dronken - drugs)
 - + uiteraard aanranding

11

Omgaan met 3 vormen van agressie

1. **frustratie agressie:** de figuurlijke druppel v/d emmer
 vb. wachtijd aan kassa en na je excuses ontploft de klant omdat hij zolang heeft moeten wachten
 wat doen: kalm blijven, afstand bewaren en zeg: "ik begrijp dat u zich kwaad maakt ..."
2. **instrumentele agressie:** van inhalend naar uithalend
 of van stijmend naar agressief (krijgt z'n goesting niet)
 wat doen: kalm blijven, begrip tonen (ik begrijp dat ...) + neen-boodschap (maar ik vind het jammer dat ...)
3. **pathologische agressie** (psychische storing)
 blind gedrag = niet tegen iets of iemand
 wat doen: kalm blijven, geen onverwachte beweging, veilige afstand vriendelijk trachten uit te leggen wat kan en wat niet kan

12

Wat doet agressie met ons ?

- 1^{ste} reacties
 - ✓ Laten het er niet bij zitten of nemen een grote bocht omheen conflict
 - ✓ Schelden - handen jeuken of we klappen toe als we agressief worden behandeld
 - ✓ Of ene moment zo en ander moment anders
 - ✓ Heeft te maken met de situatie en hoe we ons voelen bij die situatie
- 2^{de} reacties
 - ✓ **Vechten**
 - Aanvallen of verdedigen
 - Vrijdijg gedrag om eigen positie te versterken
 - Gevolg: conflict escaleert
 - ✓ **Vluchten**
 - Uit angst vermijden van situatie of persoon
 - Voelt zich niet opgewassen - komt niet op voor zichzelf
 - Gevolg: negatief zelfbeeld → volgende keer nog eerder vluchten
 - ✓ **Verstarren**
 - Door angst niet kunnen reageren
 - Kan niet meer nadenken en wordt willeloos slachtoffer van agressor
 - Gevolg: nog heftiger reactie van de agressor

(komen vaker voor afhankelijk van karakter, ofwel):

Netwerk Lokale Samenleving V&P

13

Belangrijke noot

- ✓ Vaak zit er een motief achter de agressie
- ✓ Mensen die agressief zijn, zijn onredelijk en lijken ook niet voor rede vatbaar.
- ✓ Afhankelijk van het soort agressie kan je met de situatie omgaan. Iemand die uit frustratie agressief is, is op een andere manier te kalmeren dan iemand die agressie gebruikt om anderen bang te maken en zo zijn zin te krijgen. Kijk, luister en voel wat iemand wil bereiken met zijn agressie.
- ✓ Maar veel mensen die agressief reageren zijn om een bepaalde reden boos of agressief, **benoem of vraag naar de reden en kalmeer ze daarmee.**
- ✓ Er zijn echter mensen die door een psychische aandoening of door het gebruik van drugs en/of alcohol niet voor rede vatbaar zijn. Deze mensen zijn doorgaans gevaarlijk agressief.
- ✓ Mensen onder invloed van middelen zijn vaak ook ongekend sterk en voelen geen pijn. Het is belangrijk om aan te voelen wanneer je met zo'n persoon te maken hebt. Je eigen veiligheid is dan belangrijker dan wanneer iemand met een reden boos is. Vluchten of weggaan is dan vaak de enige en beste reactie. Zeker geen confrontatie!

Netwerk Lokale Samenleving V&P

14

Standaardreactie bij agressie

Geef aan de boze (agressieve) persoon de keuzemogelijkheden aan die er zijn en laat geen andere opties toe (vb. diegene die hij 'eist').


- ✓ In de wachtkamer van de EHBO-post:
'U kunt kiezen: u gaat rustig zitten, dan wordt u zo meteen geholpen, of u gaat niet zitten, maar dan bel ik nu de bewaking.'
- ✓ Aan het onthaal:
'U kunt kiezen: u kalmeert en dan help ik u verder, of u kalmeert niet en dan bel ik de bewaking.'

Netwerk Lokale Samenleving V&P

15

Klantencontact = moment v/d waarheid ... mooie theorie

- Klanten maken geen balans op van alle contacten met uw organisatie
- Het laatste contact - goed of slecht - bepaalt hun beeld.
- Dus:
 - betrokkenheid en initiatief tonen
 - fout herstellen (en voorkomen)
 - verantwoordelijkheid nemen




GOED SLECHT

Network Lokale Samenleving V&P

16

Delighting

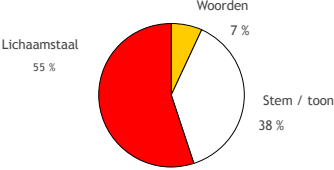


Delighting:
Verrukking
Het net iets meer doen dan verwacht wordt

Network Lokale Samenleving V&P

17

Elementen in communicatie




Element	Percentage
Lichaamstaal	55 %
Stem / toon	38 %
Woorden	7 %



Network Lokale Samenleving V&P

18

Huisregels - voorbeelden




- ✓ U bent van harte welkom
- ✓ Wij hanteren duidelijke huisregels ter bevordering van een prettig klimaat
- ✓ Door betreding van deze locatie gaat u akkoord met de volgende huisregels:
 - **Camerabeveiliging:** deze locatie is beveiligd met videocamera's
 - **Aanwijzingen:** volg aanwijzingen van ons personeel direct op, in het belang van de goede orde en veiligheid.
 - **Gedrag:** wij streven ernaar onze gasten een ontspannen en leuk klimaat te bieden door hinder en overlast te voorkomen.
 - **Groepen:** wanneer groepen overlast veroorzaken, kan hen verzocht worden om de locatie te verlaten en groepen van meer dan ... personen worden niet toegelaten.
 - **Controle van kleding en tassen:** wanneer u dit gevraagd wordt, dient u uw kleding of tassen te laten controleren.
 - **Huisvredebreuk:** bij overtreding van deze huisregels wordt u verzocht onze locatie te verlaten.





19

Huisregels: hoe gebruiken en voordelen ?

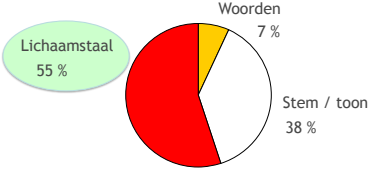
- ✓ Vorm van spelregels
- ✓ Is duidelijk qua communicatie
- ✓ Je kan ernaar verwijzen bij problemen of agressie
- ✓ Meegeven als flyer (aan elke bezoeker)
- ✓ ...








20

Onderdelen en elementen in communicatie




Element	Percentage
Lichaamstaal	55 %
Stem / toon	38 %
Woorden	7 %

21

Lichaamstaal

- ✓ Onze 'oer'taal
- ✓ Onbewust
- ✓ internationaal/universeel
- ✓ altijd aanwezig
- ✓ toont vaak (echte) emotie
- ✓ toont vaak wat mensen denken
- ✓ alles omvattend
- ✓ verduidelijkt ondertinge verhoudingen
- ✓ helpt begrijpen


Netwerk Lokale Samenleving 

22

Status

Status is de (ver)houding die mensen aannemen t.o.v. elkaar, omgeving en ruimte.
 Vb. van lage en hoge status in non-verbale communicatie:

laag	hoog
<ul style="list-style-type: none"> • handen: - voor - achter lichaam • armen gekruist • handen in zakken • springerig bewegen • grimlachen • kort aankijken, daarna ogen afwenden 	<ul style="list-style-type: none"> • handen: - open naast lichaam - of handen open op tafel • gebaren van lichaam af • vloeiende bewegingen • glimlachen • oogcontact houden

Netwerk Lokale Samenleving 

23

Territoriaal gedrag met respect voor afstand

- Huis met tuintje = territorium
- Zone rond onszelf = territorium
- Concentrische cirkels = te respecteren afstanden
- Ontstaan van agressie = indringen in cirkel

Netwerk Lokale Samenleving 

24

Grenzen aanvoelen

Agressie is vrijwel altijd een grensoverschrijding. Maar wat is een grens?
Dat is afhankelijk van de situatie.
Er zijn meerdere soorten 'ruimten' met elk een eigen grens:

Intieme ruimte (0-50 cm):

Deze ruimte is voorbehouden aan een kleine groep mensen uit de directe omgeving, bijvoorbeeld ouders en kinderen, partners.

Persoonlijke of zakelijke ruimte (75 cm - 1,5 m):

In deze ruimte bevinden zich de interacties tussen twee mensen die elkaar kennen en (vriendschappelijk of professioneel) met elkaar omgaan.

Sociale ruimte (1,5-2,5 m):

De sociale ruimte is een relatief kleine ruimte waarin sociale interactie gewenst is, maar zonder fysieke nabijheid. Men zegt elkaar gedag of maakt oogcontact. Voorbeelden zijn onthaal, receptie, wachtkamers, kleine winkels etc.

Publieke ruimte (+ 3 m):

Dit is de openbare ruimte waar men anoniem is. In deze ruimte zullen mensen over het algemeen contact vermijden (vb. perron van station)

25

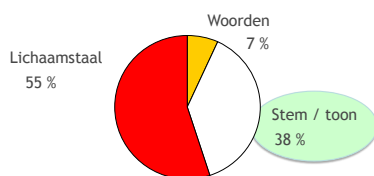
Denk aan je persoonlijke veiligheid

Neem als je geconfronteerd wordt met een agressieve persoon een veilige positie in:

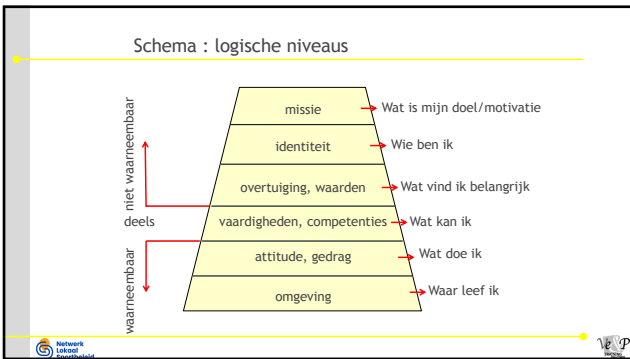
- ✓ Houd minimaal twee of drie flinke stappen afstand, zodat je buiten bereik bent, mocht iemand willen slaan of je willen vastgrijpen.
- ✓ Sta in een hoek van 45 graden naar de persoon gedraaid, dan ben je moeilijker te raken.
- ✓ Houd je handen voor je lichaam, sla de armen niet over elkaar, op die manier heb je je handen vrij voor als je moet reageren.
- ✓ Ga achter een 'barricade' staan, bijvoorbeeld een tafel, een toonbank, een bureau etc.

26

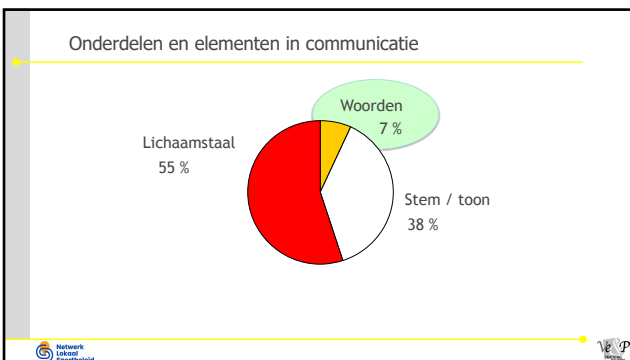
Onderdelen en elementen in communicatie



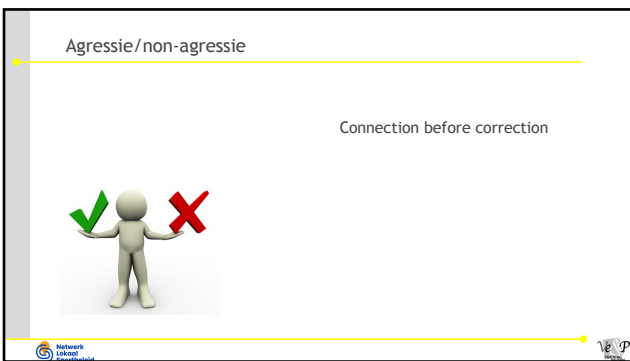
27



28



29



30

Een voorbeeld ...




Je merkt dat er iemand 'kwaad' op je afkomt.
 Aan de manier waarop deze klant/bezoeker je nadert, zie je dat deze vrij opgewonden is.
 Wat zou er aan de hand zijn?
 Je wacht niet af, maar je begint zelf:
 "Goedemorgen mevrouw, kan ik iets doen voor u?"

Netwerk Lokale Samenleving 


31

Proactief connecteren & communiceren (1)



- ✓ Neem oogcontact
- ✓ Zeg: 'goedemorgen'
- ✓ En vraag: 'kan ik iets voor u doen'
- ✓ Of: 'wat kan ik voor u doen'

- ✓ De ander doet beklag ...
- ✓ Zeg: 'het spijt me en ik vind het vervelend en ik ga ...'
 (geef een aanvaardbare oplossing voor beide partijen)


Netwerk Lokale Samenleving 


32

Voorbeeld 2

Een klant komt klagen over mankementen,
 er is een defect,
 je weet dat,
 want dit is al een tijdje,
 ... maar nog niet opgelost

Hoe ga je om met deze klacht ?



Netwerk Lokale Samenleving 

33

Proactief connecteren & communiceren (2)

- ✓ Zeg gemakkelijk: 'sorry voor het ongemak/last'
- ✓ Verontschuldigd je voor wat je veroorzaakt als overlast (bij drukte of lange wachtrijen)
- ✓ Niet zeggen: 'kan er ook niets aan doen'
- ✓ Niet zeggen: 'moet toch ook m'n werk doen'
- ✓ Wel: 'ik begrijp dat dit vervelend voor u is'



34

Assertiviteit - wat is het?

- Zelfrespect en respect voor ander
- Durven opkomen voor eigen mening, rekening houdend met mening van de ander
- Non-verbaal: uitstralen zelfzekerheid & zelfvertrouwen
- Verbaal: manier van communicatie → verpakking boodschap

35

Projectie

- Projectie is een vorm van geldingsdrang
- Geldingsdrang van de eigen persoonlijkheid tot deze van de andere
- Het is een vorm van ego-drive
- Het verlangen om de meerdere te zijn
- Het verlangen om invloed uit te oefenen
- Het is een aanloop tot persoonlijkheid
- Verlangen tot verovering
- Projectie is dominantie

Meestal **onderschatten** we onze projectie

36

Empathie

- Bekwaamheid om de ander aan te voelen
- Bekwaamheid om u in de plaats te stellen
- Rekening houden met de persoonlijkheid van de ander
- Betekent niet gevoelens delen
- Wel ontdekken en begrijpen
- Intuïtief reacties aanvoelen
- Empathie = sympathie = werkt remmend
- Empathie = communicatie

Meestal **overschatten** we onze empathie

37

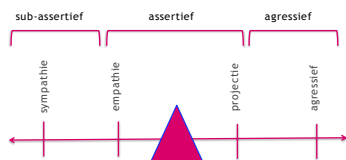
Empathie geeft een positief gespreksklimaat

Laat zien dat je de klant emotioneel begrijpt = empathisch zijn.

- ✓ "Je hebt gelijk als je dat zegt..."
- ✓ "Ik zou ook boos zijn..."
- ✓ "Het spijt me wat er gebeurd is."
- ✓ "Ik begrijp het volledig..."
- ✓ "Dat begrijp ik heel goed..."
- ✓ "Ik begrijp dat u zich daarlastig om maakt"
- ✓ "Ik kan me voorstellen hoe je je moet voelen..."
- ✓ "Oh, dat vind ik echt onaangenaam..."
- ✓ "Ik vind dit vervelend voor u"

38

Assertiviteit



Assertiviteit is een (juiste) combinatie van empathie en projectie

39

verschil agressieve & assertieve boodschappen

Agressief	Assertief
Boodschap is emotioneel (gericht op voelen)	Boodschap is cognitief (gericht op willen)
Uiten van afdwingende eis (negatief)	Uiten van eigen wensen of mening (positief)
Kwetsend (eventueel opzettelijk)	Niet kwetsend (constructief)
Afreageren op de ander	Opkomen voor jezelf
Gevolg: balen, wraakzucht, opluchting, voldoening	Gevolg: zelfbewust, sterk voelen, trots, overwinning

40

Assertief communiceren betekent

- ✓ In ik-vorm spreken
- ✓ Tegenwoordige tijd en zeker geen voorwaardelijke wijs
- ✓ Sterke werkwoorden gebruiken:
 - Ik vind, ik meen, ik stel vast
 - ~~Ik denk~~
- ✓ Communiceren met een **gecontroleerde emotie**:
 - Ik vind dit niet prettig
 - Dat maakt mij kwaad
 - Dat ontgoochelt mij
 - Ik maak mij daar lastig om

41

Voorbeeld ik-boodschap - advies geven



42

Voorbeeld ik-boodschap


G → Ik vind het vervelend dat ik er u op attent moet maken,
 F/G → ik merk dat je foute schoenen aan hebt,
 G → en daarmee maakt u strepen op de vloer,
 VG → vandaar mijn vraag om ze uit te doen

Network Lokale Samenleving 

43

'Nee' - boodschap


Empathische start: het spijt me
 +
 Neen
 +
 reden/feiten
 +
 alternatief
 (wat wel kan)
 +
 reden alternatief
 of
 voordeel alternatief
 +
 akkoord vragen

Network Lokale Samenleving 44 

44

Kapotte grammofoon

- toon empathie:
- ik begrijp...
- herhaal 'neen'-boodschap
(met meer overtuiging)
- akkoord vragen voor alternatief

Network Lokale Samenleving 

45

Slecht nieuws brengen

1e regel: niet indekken - geen heggen

- ✓ Wijk niet af van de inhoud van het bericht.
- ✓ Laat het zo bindend klinken als nodig is.
- ✓ Wees vriendelijk, maar feltelijk, begripvol, maar toch competent.
- ✓ Voorbeelden:
 - ✓ "Het spijt me dat ik u dat moet vertellen..."
 - ✓ "Mijnheer, helaas heb ik geen goed nieuws voor u..."

2de regel: val met de deur in huis

- ✓ Geef feiten




46

Klachten - klanten - irritaties

- Oei !
- Wat is het **probleem**.
- Ik kan er ook niets aan doen
- Ik weet het, maar ja
- U had het toch ... ook - vroeger ...
- En dan?
- Spijtig, jammer






47

Durf 'sorry' zeggen

- ✓ Geef uw excuses wanneer dit het geval is, dat wil zeggen alleen voor echte fouten waarvoor alleen uw bedrijf verantwoordelijk is.
- ✓ Maar, het 'systeem', processen, structuur en bijzonderheden van het bedrijf zijn geen excuus!
- ✓ "Ik wil me verontschuldigen"
- ✓ "Ik wil u formeel excuses aanbieden voor..."



48


48

9 regels voor omgaan met een klacht of klager


1. Sta open voor een klacht !
2. Luister en maak een onderscheid tussen terecht en onterecht
3. Laat de ballon leeglopen (niet onmiddellijk reageren)
4. Stel vragen/vraag opheldering
5. Zeg dat je het vervelend vindt
6. Controleer of je het goed begrepen hebt
7. Niet aanvallen of verdedigen
8. Zeg wat je zult/kunt doen (of geef neen-boodschap bij onterecht)
9. Zeg nogmaals dat je het vervelend vindt en vat het gesprek samen

49



Bedankt voor uw medewerking !



NOG MEER WETEN?

Jan Van Eekelen
0476/317.490



50