Ereignisprotokoll UmaK   
Umgang mit aggressivem Kundenverhalten

|  |
| --- |
| **Angaben zum Ereignis** |
| **Wer**  Angaben zum Kunden/zur Kundin |
| **Wann**  Datum / Uhrzeit |
| **Wo**  Genauer Ort (Adresse, Räumlichkeit) |
| **Wie**  Kontakt:  telefonisch  persönlich  schriftlich  Ziel (gegen wen richten sich die Aggressionen?)    Was ist vorgefallen? (Umschreiben Sie die Situation und mögliche Gründe für das aggressive Verhalten)    Genauer Wortlaut der allfälligen Drohung  keine    Frühere Vorkommnisse mit dieser Person  Person bisher unbekannt  Person bisher bekannt, aber keine Vorkommnisse    Gefährdung:  keine  gefährdet sich selbst  gefährdet andere |
| **Massnahmen** |
| **Sofortmassnahmen**  Was wurde bereits unternommen, was ist noch zu unternehmen?  keine nötig |
| **Weiteres Vorgehen**  Wie sind Sie mit der Person verblieben? Wie stellen Sie sich die nächsten Schritte vor? |
|  |
| **Involvierte Personen** |
| **Protokollierende Person**  Name / Vorname, Funktion    Datum und Unterschrift |
| **Führungsperson**  Name / Vorname, Funktion    Kopie erhalten / Datum und Unterschrift |
| **Ansprechperson UmaK**  Name / Vorname, Funktion    Kopie erhalten / Datum und Unterschrift |
|  |
| **Hinweise** |
| Bitte bewahren Sie das Original dieses Protokolls bei sich auf.  Beachten Sie allfällige besonderen Geheimhaltungspflichten.  Das Vorgehen nach aggressiven Kundenkontakten ist im Prozess Umgang mit aggressivem Kundenverhalten UmaK beschrieben. |