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[ ]  keineFrühere Vorkommnisse mit dieser Person[ ]  Person bisher unbekannt [ ]  Person bisher bekannt, aber keine VorkommnisseGefährdung: [ ]  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, FunktionDatum und Unterschrift |
| **Führungsperson** Name / Vorname, FunktionKopie erhalten / Datum und Unterschrift |
| **Ansprechperson UmaK**Name / Vorname, FunktionKopie 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. |