

Tu seguridad está primero

¡Dile que SÍ!

Escala la situación con tu Jefe Directo

Si no te sientes seguro en presencia del cliente o si la situación pone en riesgo tu seguridad y no parece tener fin, *Pide que alguien más te apoye* con la situación, ya sea tu Gerente o tu Jefe Directo.

- Mantente tranquilo y respetuoso pero no trates de involucrarte más con el cliente. Has hecho todo lo que has podido por resolver la situación y simplemente debes desentenderte y esperar a las autoridades.



No toques al cliente

A menos que sientas que el cliente se ha vuelto físicamente amenazante contigo, con otros empleados, con otros clientes o consigo mismo, *evita tocar al cliente*. Tocar a alguien excesivamente agitado puede ocasionar que reaccione muy mal y de forma potencialmente violenta.

- Sin embargo, si el cliente se vuelve físicamente agresivo contigo, con alguien más o consigo mismo, estás en tu derecho de contenerlo para intentar evitar las lesiones.



Explica las repercusiones de su comportamiento

Si sientes que una situación se sale de control y *amenaza ya sea a tu seguridad personal* o a la experiencia positiva de los demás clientes, dile al cliente enojado que le pedirás que se retire si no controla su comportamiento.

- "Comprendo que esté frustrado pero ambos tenemos que mantener la calma para resolver esta situación".
- Pídele de la manera más atenta que se tranquilice.



Realiza la llamada

Explícale al cliente que su comportamiento agresivo te amenaza personalmente y que arruina la experiencia de los demás clientes por lo que le *solicitas de favor abandone las instalaciones* o te verás en la necesidad de llamar a la policía y/o seguridad de la plaza.

- Asegúrate que no suene como amenaza.
- Si bien tiene derecho a expresar sus inconformidades, pero no tiene derecho a ser abusivo y agresivo con nosotros".
- Si no se retira de esta situación voluntariamente y persiste con una actitud muy agresiva, pide que llamen a la policía o seguridad de la plaza en caso de que tu no puedas hacerlo.



Cliente agresivo

Si el cliente no quiere retirarse del conjunto y ya está excesivamente agresivo, antes de que pueda pasar a los golpes retírate del lugar, pero procura nunca darle la espalda al cliente. Síguete apoyando con tu Jefe Directo o Gerente.

- No respondas las agresiones verbales del cliente.
- Dirígete a la gerencia o algún lugar en donde el cliente no pueda tener acceso.
- Terminando tu jornada laboral, asegúrate de no salir solo, si te es posible utiliza alguna salida de emergencia.

