

# Agressie de baas



## Dossier

### Opdrachtgever:

Internationaal opererende bloemenveiling

### Opdracht:

Leer de logistieke medewerkers van het losplatform omgaan met agressie van klanten (kwekers, chauffeurs). De opdrachtgever wil daarmee bereiken dat de medewerkers makkelijker omgaan met klanten en dus ook plezieriger werken met minder stress en angst.

## De vraag



Ontwikkel een leertraject waarin persoonlijke aandacht voor de deelnemers centraal staat. Zorg in dit leertraject:

- > dat de medewerkers meer inzicht krijgen in de effecten van hun gedrag op klanten en leer ze op verschillende manieren communiceren met de klanten;
- > dat ze weerbaarder worden;
- > dat ze beter met boze/agressieve klanten kunnen omgaan.

## De aanpak



1. Trainer en acteur lopen een dag mee op de werkvloer en spreken uitvoerig met de doelgroep.
2. Basistraining van een dag, met als focus: of en hoe beïnvloedt mijn (non-verbale) gedrag de ander en is dit ook wat ik wil? Veel casuïstiek en oefening met de acteur.

## Het resultaat



- > Teamleiders spreken waardering uit over verbeterde werksfeer. Het traject heeft binnen de organisatie goede pers.
- > Medewerkers maken proactief contact met de klant.
- > Medewerkers melden meer dan voorheen klachten over klanten aan hun manager.
- > Het leertraject heeft een aantal oorzaken van agressie blootgelegd, waaruit de opdrachtgever waardevolle tips heeft gekregen, zoals:
  - Geef de medewerkers onderscheidende werkkleding om herkenbaarheid te vergroten
  - Werf medewerkers van buitenlandse komaf om de taalbarrière met vaak buitenlandse chauffeurs te verkleinen.
  - Maak tijdsafspraken met vervoerders, zodat de werkdruk verkleint.
  - Zorg dat het management de medewerkers ondersteunt.

