



**RECOGNIZE
AND ACT**

GESPRÄCH

**"Alle Gäste werden
gleich behandelt"**



**RECOGNIZE
AND ACT**

GESPRÄCH

**"Wenn du dich so
verhältst, fühle ich
mich unterbewertet"**



**RECOGNIZE
AND ACT**

GESPRÄCH

**"Ihr Verhalten ist
unangemessen"**



**RECOGNIZE
AND ACT**

GESPRÄCH

"Zurücktreten"



**RECOGNIZE
AND ACT**

GESPRÄCH

"Nein!"



**RECOGNIZE
AND ACT**

GESPRÄCH

**"Ich habe ein Recht
darauf, respektiert
zu werden"**



**RECOGNIZE
AND ACT**

GESPRÄCH

**"Du missachtest meine
körperlichen Grenzen"**



**RECOGNIZE
AND ACT**

GESPRÄCH

"In unserem
Unternehmen sind alle
Mitarbeiter:innen dafür
verantwortlich, ein
sicheres Arbeitsumfeld
zu schaffen"



**RECOGNIZE
AND ACT**

GESPRÄCH

"Entschuldigung, was
haben Sie damit
gemeint?"



**RECOGNIZE
AND ACT**

GESPRÄCH

"Ich fürchte, ich könnte
Ihr Handeln falsch
interpretieren, können
Sie mir erklären,
warum Sie das getan
haben?"



**RECOGNIZE
AND ACT**

GESPRÄCH

**"Was haben Sie
damit gemeint?"**



**RECOGNIZE
AND ACT**

GESPRÄCH

**"Was sind die
Beweggründe
für Ihr Handeln?"**



**RECOGNIZE
AND ACT**

GESPRÄCH

"Geht es dir gut?"



**RECOGNIZE
AND ACT**

GESPRÄCH

"Wenn du das tust,
fühle ich mich
bedroht"



**RECOGNIZE
AND ACT**

GESPRÄCH

"Du kannst mir sagen,
wenn es dir schlecht
geht, aber bitte lass
es nicht an mir aus"



**RECOGNIZE
AND ACT**

GESPRÄCH

**"Die Mitarbeiter:innen
sind nicht Ihr
Eigentum"**



**RECOGNIZE
AND ACT**

GESPRÄCH

**"Niemand darf die
Mitarbeiter:innen so
behandeln".**



**RECOGNIZE
AND ACT**

GESPRÄCH

"Sie können Ihre
Einwände gegenüber
dem Manager
äußern".



**RECOGNIZE
AND ACT**

GESPRÄCH

"Das gehört nicht
zu meinen
Arbeitsaufgaben"



**RECOGNIZE
AND ACT**

GESPRÄCH

"Brauchen Sie Hilfe?"



**RECOGNIZE
AND ACT**

GESPRÄCH

**"Tut mir leid, ich habe
andere Pläne"**



**RECOGNIZE
AND ACT**

GESPRÄCH

**"Dies muss auf
Managementebene
angegangen werden"**



**RECOGNIZE
AND ACT**

GESPRÄCH

**"Wir müssen die
Regeln ändern"**



**RECOGNIZE
AND ACT**

GESPRÄCH

**"Das Arbeitsumfeld
ist schädlich für das
Wohlbefinden des
Arbeitnehmers"**



**RECOGNIZE
AND ACT**

GESPRÄCH

**"Ich behandle Sie mit
Respekt, bitte tun Sie
dasselbe für mich"**



**RECOGNIZE
AND ACT**

GESPRÄCH

**"Bleiben wir bei unseren
beruflichen Rollen
und überschreiten
wir sie nicht"**



**RECOGNIZE
AND ACT**

GESPRÄCH

"Ich bin bei der Arbeit"



**RECOGNIZE
AND ACT**

GESPRÄCH

"Ich würde es
vorziehen, wenn wir
eine Arbeitsbeziehung
hätten"



**RECOGNIZE
AND ACT**

GESPRÄCH

**"Ich fürchte, Sie haben
mich missverstanden"**



**RECOGNIZE
AND ACT**

GESPRÄCH

"Deine Witze sind
nicht lustig, sie
sind verletzend"



**RECOGNIZE
AND ACT**

GESPRÄCH

"Lassen Sie mich
das mit meinem
Vorgesetzten
besprechen"



**RECOGNIZE
AND ACT**

GESPRÄCH

**"Könnten Sie es bitte
anders formulieren?"**



**RECOGNIZE
AND ACT**

GESPRÄCH

**"Wir sollten später
darüber reden"**



**RECOGNIZE
AND ACT**

GESPRÄCH

**"Ich muss mich mit
dem Eigentümer
beraten"**



**RECOGNIZE
AND ACT**

GESPRÄCH

"Wie fühlst du dich?"



**RECOGNIZE
AND ACT**

GESPRÄCH

"Wie würden Sie
handeln, wenn Sie
in einer ähnlichen
Situation wären?"



**RECOGNIZE
AND ACT**

GESPRÄCH

"Wir dulden keine
Beleidigungen, ich
muss Sie bitten zu
gehen"



**RECOGNIZE
AND ACT**

GESPRÄCH

**"Ich muss Sie bitten,
sofort zu gehen"**



**RECOGNIZE
AND ACT**

GESPRÄCH

**"Gehen Sie einen
Schritt zurück
oder ich rufe den
Sicherheitsdienst"**



**RECOGNIZE
AND ACT**

GESPRÄCH

**"Ich bin beschimpft
worden"**



**RECOGNIZE
AND ACT**

GESPRÄCH

**"Alle Mitarbeiter:innen
sollten gleich
behandelt werden"**



**RECOGNIZE
AND ACT**

GESPRÄCH

"Entschuldigen Sie,
aber wenn Sie das tun,
kann ich mich nicht
auf die Arbeit
konzentrieren"



**RECOGNIZE
AND ACT**

GESPRÄCH

**"Dafür kann man
bestraft werden"**



**RECOGNIZE
AND ACT**

GESPRÄCH

"Ich denke, dass dies
etwas ist, worüber der
Manager entscheiden
sollte"



**RECOGNIZE
AND ACT**



GESPRÄCH

"Sie bringen
mich in eine sehr
unangenehme
Situation"



**RECOGNIZE
AND ACT**

GESPRÄCH

**"Ihr Handeln hat mich
in eine verletzte
Lage gebracht"**



**RECOGNIZE
AND ACT**

GESPRÄCH

"Die
Unternehmenspolitik
macht es uns fast
unmöglich, unsere
Arbeit zu erledigen"



**RECOGNIZE
AND ACT**

GESPRÄCH

**"Die Rechte der
Arbeitnehmer:innen
sollten genauso
wichtig sein wie die
Rechte der Kund:innen"**



**RECOGNIZE
AND ACT**

GESPRÄCH

"Wenn das
Arbeitsumfeld gesund
ist, fühlen sich auch die
Kund:innen entspannter
und wohler"



**RECOGNIZE
AND ACT**

GESPRÄCH

**"Ihre Annahmen über
mich sind falsch"**



**RECOGNIZE
AND ACT**

GESPRÄCH

**"Vielleicht haben Sie
mich missverstanden"**



**RECOGNIZE
AND ACT**

GESPRÄCH

"Habe ich Sie richtig
verstanden? Haben
Sie wirklich gesagt: ...?"



**RECOGNIZE
AND ACT**

GESPRÄCH

"Wir würden alle
davon profitieren,
wenn wir ein paar
Dinge ändern würden"



**RECOGNIZE
AND ACT**

GESPRÄCH

"Das ist rechtswidrig"



**RECOGNIZE
AND ACT**

GESPRÄCH

"Wenn wir diesen Ort
für uns selbst zu
einem sicheren Ort
machen, wird er auch
für unsere Gäste ein
sicherer und
angenehmer Ort sein"



**RECOGNIZE
AND ACT**

GESPRÄCH

**"Wir müssen ein
sicheres Arbeitsumfeld
für alle schaffen"**



**RECOGNIZE
AND ACT**

GESPRÄCH

"Es tut mir leid, aber
ich fühle mich nicht
wohl dabei, darüber
zu sprechen"



**RECOGNIZE
AND ACT**

GESPRÄCH

"Hier müssen alle
die gleichen
Regeln befolgen"



**RECOGNIZE
AND ACT**



GESPRÄCH

**"Ihr Verhalten macht
es mir schwer, meine
Arbeitspflichten zu
erfüllen"**



**RECOGNIZE
AND ACT**



GESPRÄCH

"Wie würden Sie
reagieren, wenn es
Ihnen passieren
würde?"



**RECOGNIZE
AND ACT**

GESPRÄCH

**"Das können
Sie nicht tun!"**