**Situatie**

Wat was de situatie? Ik zat achter de kassa en vervolgens werd er een man boos, omdat ik op dat moment geen tweede kassa erbij had geopend en de rij 1 klant langer werd. De klant werd bozer en bozer, maar op dat moment was er niemand die snel kon bijdraaien. De man reageerde daarom zijn woede op mij af. Ik schrok van de man en heb mijn leidinggevende gevraagd wat ik moest doen. Daarna vroeg ik of een collega mij kon overnemen, zodat ik rustig kon worden van mijn schrik.

Wie waren erbij betrokken? Op dat moment ikzelf, de rij klanten en mijn leidinggevende.

Waar speelde zich af? ` Dit speelde zich af in de Lidl waar ik eerst werkte.

**Taak**

Wat was je taak? Mijn taak was om zo snel mogelijk de mensen laten afrekenen als ze bij de kassa kwamen. Mijn taak was om de rij niet te lang te laten worden (Lidl: derde in de rij, kassa erbij!).

Welke rol speelde jij? Mijn rol als kassamedewerker is op dat moment de leidende rol in deze situatie. Ik ben op dat moment de baas en ik beslis wanneer er een kassa bij komt, niet de klant. Ik moest op dat moment sterk in mijn schoenen staan om tegen het onrecht van de klant in te gaan.

**Actie**

Hoe reageerde je? Mijn reactie was eerst geschrokken en aangevallen. Daarna voelde ik mij geïrriteerd, omdat hij mijn werkzaamheden zat te bekritiseren en dat recht had hij in mijn ogen op dat moment niet. Zodra ik achter mijn kassa wegging merkte ik dat ik best geschrokken was en heb ik een paar traantjes laten vallen.

Hoe heb je dit toen aangepakt? Ik merkte dat de man een agressieve houding naar mij had en daarom heb ik direct mijn leidinggevende verteld wat er gebeurde. Op dat moment kon hij ook vrij weinig doen, want we liepen achter met de planning en hij was alleen agressief met woorden en lichaamstaal. Een hele lieve collega van mij heeft mij toen snel overgenomen, zodat ik even tot rust kon komen.

**Resultaat**

Wat was het resultaat van je handelen? Op dat moment had het niet uitgemaakt of ik het gedrag van de man negeerde of dat ik er op inging. Ik merkte aan zijn houding dat hij al geïrriteerd was. Ik denk dat ik voor mijzelf beter stil had kunnen zijn en het gedrag negeren. Nadat ik mijn baas informeerde was het kwaad al geschied en de man behoorlijk boos. Het resultaat van mijn handelen was dus een geïrriteerde klant en zelf was ik van slag.

Hoe werd hier op gereageerd door anderen? Het gedrag van de man tegenover mij was onredelijk en daarom kreeg ik een paar medelijdende en bemoedigende blikken. Een paar klanten zeiden ook tegen mij dat ze het niet vonden kunnen hoe hij zich gedroeg. Ik heb dat allemaal gewaardeerd en tegelijkertijd bedacht ik mij ook van, oke maar waarom zei niemand er dan wat van? Mijn antwoord was op dat moment kuddegedrag.

**Reflectie**

Was je tevreden met het resultaat? Nee, want ik had liever gewild dat de klant ook met een lach op zijn gezicht de winkel verliet, maar zoals ik al zei de man had al irritaties en ik denk dat ik op dat moment de emmer liet overlopen. Ik denk dat er vrij weinig veranderd had kunnen worden. Ik vind het belangrijk dat ik zelf geen last krijg van zulke nare reacties en ik merk tegenwoordig dat ik bepaalde reacties van klanten die ik als onaardig ervaar dat ik die negeer.

Zou je het de volgende keer anders aanpakken? De volgende keer negeer ik het gedrag en zal ik er niet meer op ingaan.