

## Die wichtigsten Verhaltensregeln in Kürze

▶ Bringen Sie die gesetzlichen Jugendschutzbestimmungen gut sichtbar in Ihrem Restaurant, Geschäft oder am Verkaufspunkt eines Festbetriebs an. Machen Sie die Jugendlichen auf diese Bestimmungen aufmerksam.

▶ Verkaufen Sie nie Alkohol an Kinder oder an Jugendliche, die das gesetzlich erforderliche Alter nicht erreicht haben.

▶ Wenn Sie Zweifel am Alter der Kundin oder des Kunden haben, verlangen Sie konsequent einen amtlichen Ausweis.

▶ Besser einmal zu viel nach einem Ausweis fragen – es ist kein Unglück, wenn Sie einen 19- oder 20-Jährigen kontrollieren.

▶ Wenn Sie das Alter kontrollieren, tun Sie das Richtige – auch wenn Ihr Gegenüber das anders sieht.

▶ Sprechen Sie Jugendliche ab 16 Jahren mit «Sie» an, damit sie sich ernst genommen fühlen.

▶ Bleiben Sie ruhig und sachlich – auf Aggressionen mit Gegenaggressionen zu reagieren, nützt nichts.

▶ Lassen Sie sich auf keine Diskussionen ein. Ihre Antwort ist klar: ohne Ausweis kein Alkohol.

▶ Lassen Sie sich in hektischen Situationen nicht aus der Ruhe bringen.

▶ Bitten Sie die Kundin/den Kunden um Verständnis für Ihre Situation, indem Sie darauf hinweisen, dass Sie eine Strafe bezahlen müssten oder schlimmstenfalls der Arbeitgeber das Alkoholpatent verlieren könnte und Sie die Arbeitsstelle.

▶ Holen Sie sich in schwierigen Situationen (z. B. bei aggressivem Verhalten von Kunden) Unterstützung von Ihrem/Ihrer Vorgesetzten oder von einem Kollegen bzw. einer Kollegin.