

## Resumen de las normas de comportamiento más importantes

Las normativas legales en materia de protección de menores deben ser claramente visibles en su restaurante, negocio o punto de venta en un festival. Advierta a los jóvenes sobre la existencia de estas normas.

No venda nunca alcohol a niños ni a adolescentes que no tengan la edad legal para consumir alcohol.

Si tiene dudas acerca de la edad del cliente, pídale una identificación oficial.

Es mejor pedir un documento de identificación una vez de más que no pedirlo. No pasa nada si controla a jóvenes de 19 o 20 años.

Si controla la edad, hace lo correcto. Incluso si la persona que tiene delante no piensa igual.

Hable de usted a los jóvenes mayores de 16 años para que sientan que se les toma en serio.

Manténgase calmado e imparcial. No sirve de nada responder a agresiones con más agresiones.

No entre en discusiones. Su respuesta es clara: sin identificación, no hay alcohol.

No pierda la calma en situaciones de estrés.

Pídale al cliente que entienda su situación, haciéndole ver que usted tendría que pagar una multa o, en el peor de los casos, el empresario podría perder la licencia para vender alcohol y usted, su puesto de trabajo.

Busque el apoyo de su superior o de un compañero en situaciones difíciles. (p.ej., si el cliente se pone agresivo).