

Le principali regole di condotta in sintesi

Rendete chiaramente visibili le norme giuridiche di tutela dei giovani nel vostro ristorante, negozio o punto vendita di un luogo di intrattenimento. Rendete i giovani consapevoli di queste norme.

Non vendete mai alcolici o tabacco a bambini o giovani che non abbiano raggiunto l'età prevista dalla legge.

In caso di dubbi sull'età del cliente, è necessario richiedere con fermezza un documento di identificazione ufficiale.

È meglio chiedere la carta d'identità una volta di troppo, non succede nulla se poi la persona risulta avere 19 o 20 anni.

Se verificate l'età, state facendo la cosa giusta, anche se la vostra controparte la pensa diversamente.

Date del «Lei» ai giovani di 16 anni e oltre, così si sentono presi sul serio.

Mantenete la calma e perseguite il vostro obiettivo: reagire all'aggressività con l'aggressività non serve a nulla.

Evitate qualsiasi discussione. La vostra risposta dev'essere chiara: niente alcool o tabacco senza documenti!

Non perdetevi la calma se gli animi si scaldano.

Chiedete al cliente di comprendere la vostra situazione, segnalando che dovrete pagare una multa o che, nel peggiore dei casi, il datore di lavoro potrebbe perdere la licenza per la vendita di alcolici e voi il lavoro.

Mantenete il controllo nelle situazioni difficili (ad esempio, in caso di comportamento aggressivo da parte dei clienti) chiedete supporto al vostro superiore o a un collega.