

## Najvažnija pravila ponašanja ukratko

Zakonske odredbe o zaštiti mladih postavite na dobro vidljivom mjestu u Vašem restoranu, prodavaonici ili na prodajnom mjestu zabavne ustanove. Skrenite pažnju mladima na ove odredbe.

Nikada nemojte prodavati alkohol ili duvan djeci ili adolescentima, koji nisu dostigli po zakonu potrebnu životu starost.

Ako imate sumnju u pogledu uzrasta potrošača, zatražite konsekvntno da se osoba legitimiše.

Bolje je da jednom više nego jednom manje provjerite lične isprave – nije problem ako kontrolišete jednog 19-godišnjaka ili 20-godišnjaka.

Kontrolišući uzrast svojih potrošača, ponašajte se ispravno – čak i ako druga strana to vidi drugačije.

Oslovljavajte mlade preko 16 godina sa »Vi«, tako da osjećaju da ih ozbiljno shvaćate.

Ostanite mirni i objektivni – nema koristi reagirati na agresiju uzvraćanjem agresije.

Ne upuštajte se u bilo kakve diskusije. Vaš odgovor je jasan: nema alkohola ni duvana bez lične isprave.

Ne dozvolite da Vas gužva i buka uznemire i dekoncentrišu.

Zamolite potrošače da shvate Vaš položaj, ističući da biste mogli platiti novčanu kaznu ili, u najgorem slučaju, poslodavac bi mogao izgubiti dozvolu za prodaju alkohol, a Vi biste mogli izgubiti posao.

Zatražite podršku od svog nadređenog ili od kolege u teškim situacijama (npr. kod agresivnog ponašanja potrošača).