

Bombendrohung im Zoofachhandel

Niemand ist sicher vor einer Bombendrohung. Auch in Zoofachhandlungen kann es dazu kommen. Handelsberater Hans Günther Lemke erklärt, was in dieser Situation zu tun ist.

In der Vergangenheit wurde in Deutschland nur in äußerst wenigen Fällen nach einer Bombendrohung tatsächlich ein Sprengsatz gefunden beziehungsweise gezündet. Dennoch kommt es jährlich zu bis zu 1.000 derartigen Fällen in Deutschland. Daher wird dringend empfohlen, bei der Beurteilung der Ernsthaftigkeit von eingegangenen Bombendrohungen und der Entscheidungsfindung für die notwendigen Maßnahmen, die Polizei rechtzeitig beratend einzubeziehen. Außerdem ist das richtige Verhalten beim Eingang einer Bombendrohung entscheidend.

Unbedingte Voraussetzung für ein qualifiziertes Herangehen ist eine ausreichende Sensibilisierung des Personals für diese besondere Situation sowie die ständige Kommunikation mit der örtlichen Polizei. Nur so gelingt eine objektive und umfassende Einschätzung der Lage.

Vorgehensweise

Gemäß den vorliegenden Erfahrungen gehen die meisten Bombendrohungen telefonisch ein. Nimmt den Anruf eine vorbereitete Person entgegen, kann dies zur Verunsicherung des Anrufers



Foto: improperstyle, Pixabay

Eine Bombendrohung erfolgt oft am Telefon.

führen und diesen unter Umständen zu Fehlern veranlassen.

Eine Checkliste sollte immer griffbereit in Nähe des Telefons liegen. Sie beinhaltet Punkte, die während des Gesprächs mit der drohenden Person abzuarbeiten sind. Zuerst sollte man den Anrufer um möglichst genaue Aussagen bitten, ihn nicht unterbrechen und zusätzlich Fragen wie „Wann wird die Bombe explodieren?“, „Wo ist die Bombe?“, „Wie sieht die Bombe aus?“, „Was für eine Bombe ist es?“, etc.. Zusätzlich sollten auch Fragen zur Person des Anrufers gestellt werden. Diese können sein: „Wer sind sie?“, „Von wo rufen Sie an?“, „Warum machen Sie das?“.

Während des Gesprächs sollte parallel die Polizei gerufen werden. Außerdem muss die Benachrichtigung der Verwaltung und des Notfallteams erfolgen. Die Details des Anrufs sollten nicht nur aufgeschrieben, sondern auch analysiert werden, wie beispielsweise die Herkunft des Anrufs (örtlich, mobil, etc.), die Beschreibung der Stimme und Sprache, Hintergrundgeräusche und weitere wichtige Details.

Auch wenn eine Bombendrohung sicherlich nicht zu häufigen Delikten im Einzel- und Fachhandel gehört, sollte das Thema mit allen Mitarbeitern zumindest jährlich einmal besprochen werden, um das richtige Verhalten zu üben. ■

Der Autor



Hans-Günter Lemke ist Gesellschafter und Geschäftsführer der Lemke Beratung UG in Porta Westfalica und seit 1998 als Trainer im Einzelhandel tätig.
www.lemke-training.de