



IN DEZE NIEUWSBRIEF Openingstijden Feestdagen - Agressieve klanten? - Extra alert

Openingstijden Feestdagen

De feestdagen komen er aan. Dat betekent dat de straat weer mooi versierd wordt en er vele extra bezoekers naar ons winkelgebied komen om hun inkopen te doen.

Om deze extra bezoekers de ruimte te geven dit te doen, hebben we elk jaar extra koopavonden.

Vorig jaar zijn we voor het eerst op Tweede Kerstdag open gegaan.

Dit was dermate succesvol, dat de grootwinkelbedrijven in de binnenstad massaal hebben toegezegd ook dit jaar open te gaan. Zoals elk jaar bepalen de grootwinkel bedrijven welke extra avonden ze open gaan.

Deze koopavonden volgen wij over het algemeen (grotendeels) op als winkelgebied.

Het Grootwinkelbedrijf Amsterdam Centrum (GAC)* heeft voor de winter 2010 de volgende extra koopmomenten bepaald:

Vr 3 december Extra koopavond Sint**

Za 18 december Extra koopavond Kerst

Di 21 december Extra koopavond Kerst

Wo 22 december Extra koopavond Kerst

Za 25 december

Eerste kerstdag GESLOTEN

Zo 26 december

Tweede kerstdag OPEN als zondag

Ma 27 december Langer open: tot 20:00

Di 28 december Langer open: tot 20:00

Wo 29 december Langer open: tot 20:00

Za 1 januari

Nieuwjaarsdag GESLOTEN

*o.a. De Bijenkorf, Vroom & Dreesmann, C&A, Hennis & Mauritz, Hema, Peek & Cloppenburg

Dit jaar zullen we voor het eerst **een koopavond op zaterdag hebben**.

Deze zaterdag voor Kerst is een erg drukke dag in ons winkelgebied.

De grootwinkelbedrijven hebben gezamenlijk besloten deze zaterdag een koopavond te houden.

Dit betekent dat een groot deel van de binnenstad open zal zijn tot 21.00.

Hier willen wij ons bij aansluiten, als Kalverstraat/Heiligeweg.

Omdat het in de dagen na Kerst erg druk is in de binnenstad zijn een aantal grootwinkelbedrijven vorig jaar langer open gebleven tussen Kerst en Nieuwjaar. Omdat dit dermate succesvol was, is er dit jaar besloten om in de drukste periode van het jaar langer open te zijn:

In de week tussen Kerst en Oud & Nieuw zullen de winkels in de binnenstad open gaan tot 20u (maandag tm woensdag).

Dit is nieuw, maar wel iets waar naartoe gewerkt wordt in de Amsterdamse binnenstad. Om aansluiting te vinden bij andere grote winkelsteden in Europa, zoals Parijs en Londen, zullen we toewerken naar een latere sluitingstijd. De planning is om hier ergens in het voorjaar 2011 mee te beginnen. We willen dan de openingstijden verruimen tot 19u dagelijks. Als hier meer info over beschikbaar is, brengen wij u daar uiteraard van op de hoogte.

Omdat de extra koopavond voor Sinterklaas de afgelopen jaren voor veel ondernemers erg tegenviel, hebben we vorig jaar besloten deze extra koopavond niet in het bijzonder te adviseren, maar dit aan elke winkel individueel over te laten. De koopavond valt dit jaar wel gunstig (op een vrijdag). De ondernemers die besluiten open te gaan, kunnen mailen naar Management@Kalverstraat.nl voor een poster. **U ontvangt voor alle andere dagen sowieso posters!



Agressieve klanten?

Lastige vervelende klanten die (verbaal) agressief worden als je ze de regels voorlegt. Vorig jaar hebben we naar aanleiding van geluiden uit de straat, een professioneel bureau ingehuurd om een cursus Tegengaan winkelcriminaliteit te geven aan. Met behulp van een acteur werden ondermeer lastige/agressieve/stelende klanten nagedaan en werd er de ondernemers gevraagd hier adequaat op te reageren.

Zo ontstonden er een aantal rollenspellen waarbij de ondernemers continu tips kregen over hoe om te gaan met de situatie en te reageren op bepaald gedrag.

Omdat er positief is gereageerd op de cursus (die 2,5 uur duurt) hebben wij besloten deze dit najaar voort te zetten. Wij bieden u (in samenwerking met en dankzij het stadsdeel Centrum, Amsterdam City en de politie) de mogelijkheid deze professionele cursus kosteloos met uw collega's te volgen.

De cursus vindt plaats na sluitingstijd en er wordt gezorgd voor broodjes. Normaal kost de cursus 500 euro.

Als u de komende donkere maanden veilig en vol zelfvertrouwen wil doorbrengen in de winkel, meld u dan aan bij de Kalverstraatmanager, Habiba Alitou, door te mailen naar Management@kalverstraat.nl

Cursus 'Tegengaan winkelcriminaliteit',
vindt plaats in de Kalverstraat en op de Nieuwendijk:



Dinsdag 9 november 18.00

Dinsdag 16 november 18.00

Extra alert

De dagen worden korter, het is vroeger donker. Graag wijzen we u, samen met de politie, in deze drukke tijden en donkere maanden extra op de veiligheid in uw winkel.

- Maak oogcontact en groet iedereen die uw winkel binnenkomt
- Houdt de winkel zo overzichtelijk mogelijk
- Open en sluit de winkel altijd met minimaal twee personen
- Tel het geld in een ruimte onzichtbaar voor klanten en voorbijgangers
- Stel huisregels op en hang deze duidelijk op in de winkel

Als een bezoeker zich opvallend gedraagt in uw winkel, begeleid deze persoon bij het winkelen: waar kan ik u mee helpen? Zal ik dat alvast bij de kassa neerleggen voor u? Een winkeldief wil ten alle tijden anoniem blijven. Door deze persoon te begeleiden bij het winkelen haalt u hem uit de anonimiteit en zal hij snel verdwijnen.

Mocht het toch escaleren, denkt u dan altijd aan uw eigen veiligheid en dat van uw personeel!

- Ga nooit met een agressieve klant in discussie
- Blijf rustig, negeer persoonlijke beledigingen
- Onderdruk de drang om fysiek geweld te gebruiken
- (Laat een collega) 112 bellen

Verder adviseren wij u op uw intuïtie af te gaan. Als u een situatie niet vertrouwt, dan zult u hier een reden voor hebben. Zie voor meer tips www.HBD.nl