

Service och säkerhet i reception och kundmottagning

2 dagar

För dig som vill vara varm vid möten och kall vid fara



- Agera snabbt och korrekt i säkerhetslägen
- Bra kundmottagande ger förtroende och trygghet
- Lär dig förebygga, bedöma och avvärja säkerhetsrisker

Alla vet vad ett gott bemötande betyder. Det skapar förtroende för företaget och en positiv attityd till fortsatta kontakter.

Receptionen har också en central roll för företaget ur säkerhetssynpunkt. Du som arbetar i receptionen måste kunna agera rätt och fatta riktiga beslut i nödlägen. Det kan vara vid hot mot företaget eller anställda, vid intrång, skadegörelse, inbrott, olycksfall och brand.

Kursen "Service och säkerhet i reception och kundmottagning" ger dig som arbetar i en reception eller kundmottagning de kunskaper du behöver för att förena god service med hög säkerhet, något som kanske är mer aktuellt i dag än någonsin tidigare.

Nästa kursstart är den 6 maj 2021 i Stockholm. Du kan boka dig på vår hemsida www.foretagsuniversitetet.se eller ringa 08-600 62 00.

Boka direkt:
foretagsuniversitetet.se/154

Service och säkerhet i reception och kundmottagning

– förena god service med hög säkerhet

PROGRAM

Dag 1

09.45 Samling och kaffe

10.00 Receptionens säkerhets- och servicefunktion

- säkra rutiner
- ge information eller skapa kommunikation

Arbeta i reception

- målstyrning i stället för instruktioner
- receptionens rutiner och hjälpmedel
- receptionens fysiska uppbyggnad
- arbetsmiljöns betydelse för attityder och serviceanda

12.30 Lunch

13.30 Service

- service, vad är det?
- interna och externa kunder
- kvalitet i servicearbetet
- hantera missnöje och reklamationer

Säkerhet i reception

- risker, skydd och rutiner i receptionen
- hot mot personal
- agerande i krissituation (brand, bombhot m.m.)

Inpasserings- och besöksrutiner

- anställda, entreprenörer och konsulter
- gäster och andra tillfälliga besökare
- rättigheter och möjligheter att vägra tillträde
- rättigheter att ingripa
- kontroll av t.ex. väskor

17.00 Avslutning dag 1

Dag 2

09.00 Informationssäkerhet

Hantera information

- tystnadsplikt
- om medarbetare, gäster, leverantörer och kunder
- om förhållanden i företaget
- öppen, intern, företagshemlig

Arbeta med människor

- människosyn, människors behov

11.30 Lunch

12.30 Arbeta med människor...forts.

- mitt förhållande till arbetet
- kommunikation och kroppsspråk
- självuppfattning och inre tankar (positiv-negativ)
- olika roller
- förtroende och relationer

Utvärdering och sammanfattning

16.00 Avslutning

FAKTA

Deltagare

Kursen vänder sig till medarbetare som ansvarar för eller arbetar i reception eller kundmottagning på företag eller myndigheter och behöver grundläggande kunskaper om säkerhet och service.

Mål

Målet är att ge kunskaper som behövs för att

- sköta det dagliga arbetet med ett ökat säkerhetsmedvetande
- snabbt kunna vidta riktiga åtgärder om något skulle hända
- förstå hur man förenar service och säkerhet
- förstå hur man kan förebygga, bedöma och avvärja säkerhetsrisker.

Kursledare

Pia Wetterfors

Bokning och rådgivning

För bokning ring 08-600 62 00 eller skicka e-post till bokning@foretagsuniversitetet.se. För information och kursrådgivning ring 08-600 62 00 eller skicka e-post till kurs@foretagsuniversitetet.se.

DATUM

6-7 maj 2021

Ort

Stockholm

Kursavgift

12 900

Stockholm: Kurser i Stockholm äger rum på Företagsuniversitetet i Globen-City i Stockholm. Hotellrum kan bokas till specialpris, uppge att du deltar i kurs hos oss eller ange kundnummer CH2005318. Boka på Quality Hotel Globe, tre minuters promenad från kurslokalerna: 08-686 63 20 eller per mail q.globe@choice.se

Tider, 10.00-17.00 första dagen och 09.00-16.00 andra dagen.

I kursavgiften ingår kursdokumentation, luncher samt för- och eftermiddagskaffe. Moms tillkommer.

