

# Service och säkerhet i reception och kundmottagning

2 dagar

- 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 27 oktober 2022 i Stockholm. Du kan boka dig på vår hemsida [www.foretagsuniversitetet.se](http://www.foretagsuniversitetet.se) eller ringa 08-600 62 00.



Deltagarnas genomsnittliga betyg på kursen: **4.5** av 5

# Service och säkerhet i reception och kundmottagning

## 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

DATUM	Ort	Kursavgift
27-28 oktober 2022	Stockholm	14 500

**Stockholm:** Kurser i Stockholm äger rum på Posthuset, Vasagatan 28 i Stockholm. För dig som deltar i våra utbildningar erbjuder vi specialpris på två fina hotell nära kurslokalen: Nordic Light Hotel: boka på nordiclighthotel.com och ange bokningskod "FUN-deltagare" eller Clarion Hotel Sign: ring 08-676 98 00 eller mejla till cl.sign@choice.se och uppge avtalsnummer CH2005318.

## 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

### Kursavgift

I kursavgiften ingår kursdokumentation samt i de fall kursen genomförs på plats i våra kurslokaler även luncher samt för- och eftermiddagskaffe. Moms tillkommer.

### 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.