

2 DAGAR

SERVICE OCH SÄKERHET I RECEPTION OCH KUNDMOTTAGNING

– varm vid möten, kall vid fara

- receptionen – i händelsernas centrum
- bra kundmottagande skapar förtroende
- agera snabbt och rätt i säkerhetslägen

Alla vet vad det betyder att bli väl mottagen i en reception eller kundmottagning. Man får förtroende för företaget och en positiv attityd till fortsatta kontakter.

Receptionen har också en central roll för företaget ur säkerhetssynpunkt. Receptionspersonalen 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. I alla dessa situationer är det viktigt att personalen har rätt utbildning och vet vad de ska göra.

Den här kursen ger dig kunskaper om hur du kan förena säkerhet med god service.

Kursen vänder sig till dig som ansvarar för eller arbetar i receptionen.

Nästa kursstart är den 10 maj 2012 i Malmö. Du kan boka dig på vår hemsida www.foretagsuniversitetet.se eller ringa 08-600 62 00.

**Boka
direkt:**

foretagsuniversitetet.se/154

För personlig rådgivning ring:
08-600 62 00 eller mejla
kurs@foretagsuniversitetet.se.

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
 - dokument, telemedia, persondatorer
- 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

INFORMATION

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	Ort	Kursavgift
10-11 maj 2012	Malmö	11 900
10-11 september 2012	Stockholm	11 900
7-8 november 2012	Stockholm	11 900
19-20 november 2012	Göteborg	11 900

Stockholm, Globen City, Arenavägen 61. Hotellrum på Quality Hotel Globe kan bokas till reducerat pris. Telefon 08-686 63 00. www.globehotel.se

Göteborg, Radisson Blu, Scandinavia Södra Hamngatan 59-65. Hotellrum på Radisson Blu, Scandinavia kan bokas till reducerat pris. Telefon 031-758 50 00. Uppge vårt kundnummer 64626.

Malmö, Radisson Blu Hotel, Östergatan 10. Hotellrum på Radisson Blu Hotel kan bokas till reducerat pris. Telefon 040-698 40 00. Uppge vårt kundnummer 64626.

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.