

## Sicherheit & Service

### Kernidee

Die Zeiten in denen ein durch Bodybuilding gestählter zwei Meter Mann mit finsterem Blick, Beinen in Djangostellung und wortloser unwirscher Gestik eine Sicherheitskontrolle durchführte, sind in der Wahrnehmung von Besuchern vorbei.

Diese wollen Personen, die sich um ihre Sicherheit kümmern, aber gleichzeitig alle Kriterien der Kundenfreundlichkeit leben. Ähnlich wie die engl. Bobbies, die ein Sicherheitsgefühl vermitteln, aber vor allem für Auskunftsfreude, Orientierung und Information, sowie für Freundlichkeit stehen. Egal ob bei Veranstaltungen, Konzerten oder Museen: eine Servicehaltung sollte auch im Sicherheitsbereich einziehen.

### Inhalte

- Bewusstsein hinsichtlich Kundenorientierung
- die Rolle als Sicherheitsmitarbeiter aus Sicht der Besucher und Veranstalter
- wichtige Elemente des serviceorientierten Verhaltens
- kundenorientierte Formulierungen
- Motivierung als Gastgeber

### Effekte

Sicherheits- und Aufsichtskräfte erweitern ihr bisheriges Verhaltensrepertoire um die Aspekte eines kundenorientierten Umgangs mit Besuchern. Neben Grundhaltungen wie „ich bin auch Gastgeber“ erhalten die Teilnehmer vor allem praktische Tipps, wie sie dies auch in ihrem Arbeitsfeld umsetzen können.

### Zielgruppe

Unternehmen, die sich mit kundenorientierten Mitarbeiter von Wettbewerbern unterscheiden wollen

### Dauer

1 Tag