

סדנת שירות למחלקות ביטחון

מחלקת הביטחון כמחלקת שירות

לרוב יהיה זה איש הביטחון שיקבל את פניו של האורח, המבקר המגיע לאתר ולרוב יהיה זה המאבטח שילווה את המבקר בלכתו. לאותו מפגש רגעי או מתמשך במקרה של ביצוע תשאול ואף בידוק תהא השפעה דרמטית על הרושם הראשוני שמקבל האורח מהגוף אליו הוא מתכנן להיכנס ואין זה משנה אם מדובר במלון קניון או בנין משרדים.

זכרו: אין הזדמנות שנייה לרושם ראשוני.

למערך האבטחה כמסגרת וכל מאבטח בנפרד היכולת להשפיע על הדרך בה יתקבל המבקר בבואו בשערי המתקן. האם הוא יתקבל בברכה, בחיוך ובסבר פנים טובות? האם המפגש יעבור בזריזות ובמקצועיות?

טיפול בתלונות

נושא השירות רק מתחיל בכניסה, לרוב, הפעם השנייה בו ייפגש המבקר באיש אבטחה הוא שקרתה תקלה ומערך האבטחה נקרא להתערב. למפגש זה תהיה השפעה דרמטית על התוצאה הסופית של האירוע. טיפול נכון ושירותי יסתיים במכתב תודה וטיפול לא מקצועי ולא שירותי עלול להסתיים בתביעה הן כנגד איש האבטחה והן כנגד מקום העבודה.

סדנת "השירות לאנשי אבטחה" נועדה לתת בידי אנשי האבטחה והעומד בראשם את הכלים, הידע וההבנה על מנת שיוכלו לבצע את עבודתם תוך מודעות גבוהה לנושא השירות.



סדנת "שירות לאנשי האבטחה" כוללת את הנושאים הבאים:

• מהו שירות?

• מהו שירות טוב ומקצועי?

• האם יש ניגוד בין שירות טוב לדרישות האבטחה?

• ההבדל בין אדיבות לשירות

• מהם רצונות האורח / הבקר?

• מהם רצונות ודרישות העסק וכיצד הם נפגשים עם רצון המבקר?

• הופעה והיגיינה אישית

• נראות עמדת האבטחה / קבלה

• שפת גוף בשגרה ובמפגש עם המבקר

• מחוות (Gestures) - סימנים בין לאומיים מוסכמים

• שפה מילולית המקבלת פני אורח

• נחישות ואדיבות ATTITUDE

• השילוב בין אבטחה לשירות

• תשאול ובידוק

• תשאול ובידוק לאנשים בעלי מוגבלות

• טיפול בתלונות

• טיפול באירוע בו מעורבים עובד ומבקר ובין שני מבקרים

• טיפול באורחים לא קרואים

זכור:

טיפול מקצועי ושירותי של המערך האבטחה ימנע תקלות וישאיר רושם טוב של המבקר/אורח הן על מערך האבטחה ועל הארגון כמכלול. אנשי הצוות: המדריכים שלנו הם אנשי הדרכה המשלבים ידע וניסיון הן בתחום השירות והן בתחום האבטחה המכירים היטב את הנסיבות והאירועים בהם מעורבים אנשי האבטחה בעבודתם היום יומית ובעתות משבר.





Sales100@metzuda.co.il



073-2972085