



## Kundenorientierte Kommunikation und Handeln in besonderen Situationen

### Zielgruppe:

Arbeitsuchende und Neueinsteiger in das Bewachungsgewerbe. Mitarbeiter im Empfangsdienst, die ihre Handlungs- und Sozialkompetenz im Umgang mit Kunden und Besuchern erhöhen wollen und ihr professionelles Handeln in besonderen Situationen verbessern wollen.

### Lehrgangsziel:

Die Teilnehmer verfügen über grundlegende Kenntnisse der menschlichen Psychologie und der Triebkräfte menschlichen Verhaltens. Sie wenden Methoden zur Analyse einer Situation an und passen ihr eigenes Verhalten entsprechend an. Sie kennen die Ursachen von Konflikten und verstehen den Einfluss des eigenen Verhaltens auf die Konfliktsituation. Sie verstehen die Bedeutung der menschlichen Kommunikation in ihren Ebenen und Formen und wenden diese zur Erfüllung ihrer Aufgaben als Sicherheitskraft situationsgerecht an.

Sie kennen die Handlungsgrundsätze in besonderen Situationen, wie das Verhalten bei Bombendrohungen sowie im Umgang mit Mitarbeitern exekutiver Organe und wenden diese im Sinne ihres Kunden situationsgerecht an.

### Voraussetzungen:

Grundlegende Kenntnisse und handlungsorientierte Fertigkeiten in der Kommunikation und im Konfliktmanagement. Der Nachweis der Vorkenntnisse erfolgt über Zertifikate der Teilnehmer (Sachkunde §34a GewO oder GSSK).

### Inhalt:

Erkenntnisse zum menschlichen Verhalten  
Kommunikation  
Professionelles Verhalten in besonderen Situationen

**Lehrgangsdauer:** 1 Tag (8 Stunden)

### Abschluss:

Zertifikat der SCHULE DER SICHERHEIT NORD

### Seminarorte:

SCHULE DER SICHERHEIT NORD  
Kiel  
Sophienblatt 82 - 86  
D-24114 Kiel

Berlin  
Ringstraße 44 - 45  
D-12105 Berlin

Dresden  
Zur Wetterwarte 29  
D-01109 Dresden

### Anmeldung und Ansprechpartner:

Sabina Schottke  
T 0431 – 97 99 61 76  
F 0431 – 97 99 61 79  
@ [sabina.schottke@sds-nord.de](mailto:sabina.schottke@sds-nord.de)

Karolina Antosiak  
T 030 – 70 79 20 285  
F 030 – 37 44 65 48  
@ [karolina.antosiak@sds-nord.de](mailto:karolina.antosiak@sds-nord.de)

Ferry Maul  
T 0351 – 49 77 62 79  
F 0351 – 49 77 62 81  
@ [ferry.maul@sds-nord.de](mailto:ferry.maul@sds-nord.de)