

Turvallinen asiakaspalvelu ja uhkatilanteen kommunikointi asiakaspalvelutyössä

Laajuus Koulutuksen kesto on 1pv. (8 tuntia sisältäen lounastauon ja kaksi kahvitaukoa)

Kohderyhmä Päivittäistavarakauppojen, myymälöiden, kioskien ja huoltoasemien henkilökunta

Tavoite Koulutuksen tavoitteena lisätä koulutukseen osallistuvan henkilön valmiuksia:

- Aggressiivisen henkilön kohtaamiseen
- Väkivaltatilanteen ennaltaehkäisyyn
- Uhkaavan tilanteen arvioimiseen ja ratkaisuun
- Turvalliseen ”uhkatekijän käsittelyyn”
- Asiakaspalvelun turvallisuuteen ja sujuvuuteen
- Rikosten ehkäisyyn myymälässä
- tulipalojen ehkäisyyn
- evakuointiin ja alkusammutukseen

Koulutuksen sisältö

- aggression määritelmä ja yleisimmät aggression syyt
- väkivalta ja väkivaltaisen käyttäytymisen syyt
- huumeet ja päihteet
- persoonallisuushäiriöt ja psykiatriset sairaudet
- kommunikaatio ja aggressiivisen henkilön rauhoittaminen
- esimerkkitalanteet
- myymälöiden yleisimmät uhat ja rikokset, sekä niiden ennaltaehkäisy
- oikeudet ja vastuu väkivalta- ja rikostilanteissa
- henkisen trauman jälkeiset reaktiot ja niiden käsittely (jälkireaktiot)

Koulutuksen sisältöä voidaan muokata asiakkaan toiveiden mukaisesti.

Koulutukseen voidaan sisällyttää erikseen seuraavia osa-alueita:

- Paloturvallisuus
- Fyysinen toiminta väkivaltatilanteessa (käytäntö)
- Yksikön työtilojen tarkastus ja analysointi (sis. raportin)

Aika ja paikka: Sopimuksen mukaan

Hinta: Koulutuksen hinta määräytyy osallistujamäärän mukaan. Jokaiselle koulutukselle lasketaan erillinen tarjous.

Tiedustelut ja tilaukset sähköpostilla tai puhelimitse.

terveisin:

Mika Toivainen
Kouluttaja

M-Training turvakoulutus Ky

Närhitie 4 f 18
96400 Rovaniemi
gsm: 040- 5721989

www.m-training.fi
e-mail: mika.toivainen@m-training.fi