

## DIE ASW-BW

**ist** eine von der baden-württembergischen Industrie und der IHK Region Stuttgart 1968 gegründete Selbsthilfeeinrichtung für die Unternehmen der gewerblichen Wirtschaft und öffentlich-rechtlichen Körperschaften

**bietet** hochqualifizierte und nach ISO 9001:2015 und AZAV zertifizierte Unterstützung in allen wichtigen Fragen der betrieblichen Sicherheit.

Wir sind seit Jahrzehnten ein Garant für:

- aktuelle Sicherheitsinformationen
- Aus- und Fortbildungsveranstaltungen (auch Inhouse)
- mehrere regionale und zentrale Erfahrungsaustauschkreise
- Sicherheitsberatungen und -analysen

**empfeht** zwecks weiterer Informationen über die Aktivitäten des Verbandes eine direkte Kontaktaufnahme mit dem Verband über:

**Telefon 0711 954609-0**

**Telefax 0711 954609-20**

**www.asw-bw.com**

**info@asw-bw.com**

## TEILNAHMEBEDINGUNGEN (AUSZUG)

### 1 Durchführung

Die Anmeldung zur Teilnahme an Veranstaltungen der ASW-BW sollte sieben Kalendertage vor Beginn des jeweiligen Lehrgangs/ Fachseminars bei der Geschäftsstelle eingegangen sein.

- 1.1 Die Reservierung der Plätze erfolgt ausschließlich nach dem Eingangsdatum der Anmeldung.
- 1.2 Die ASW-BW bestätigt jede Anmeldung und Reservierung schriftlich, spätestens nach Ablauf der Anmeldefrist.
- 1.3 Die ASW-BW behält sich vor, Anmeldungen ohne Angabe von Gründen abzulehnen.
- 1.4 Beim Vorliegen zwingender Gründe, die vom Ausrichter nicht schuldhaft verursacht wurden, kann die ASW-BW Aus- und Fortbildungsveranstaltungen absagen. Bezahlte Kosten werden dann ohne Abzug zurückerstattet.

### 2 Rücktritt von Anmeldungen

- 2.1 Der Rücktritt (Abmeldung) eines Teilnehmers muss spätestens sieben Kalendertage vor Beginn der jeweiligen Aus- oder Fortbildungsveranstaltung schriftlich bei der Geschäftsstelle der ASW-BW vorliegen. Zur Deckung der angefallenen Kosten werden dann 25 Prozent der jeweiligen Veranstaltungskosten in Rechnung gestellt. Zuvor bezahlte Kosten werden, nach Abzug von 25 Prozent Bearbeitungskosten, zurückerstattet.
- 2.2 Für Teilnehmer, die nicht fristgerecht abgemeldet wurden, die Veranstaltung nur teilweise oder trotz Anmeldung überhaupt nicht besuchen, werden die vollen Kosten in Rechnung gestellt.

### 3 Bezahlung der Lehrgangs-/Seminarkosten

Der Betrag ist vor Veranstaltungsbeginn unter Angabe der Rechnungsnummer auf ein Konto der ASW-BW zu überweisen.

### 4 Haftung des Veranstalters

Der Veranstalter haftet, gleich aus welchem Rechtsgrund, nur insoweit, als ihm Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last fällt.



Diese Zertifikate unterstreichen unseren Anspruch, hochqualifizierte Aus- und Fortbildung, Beratungen und Informationen zu vermitteln.



*Wir helfen Ihnen mit Sicherheit!*

*Seit 50 Jahren*

Fachseminar

## Der Empfang – sicher und serviceorientiert

Fortbildung für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter am Empfang, in der Telefonzentrale und an der Pforte

3. und 4. April 2019  
in Stuttgart

*Wir bieten Sicherheit  
auf höchstem Niveau!*

ASW-BW – Ihr Spezialist für die Sicherheit  
in Konzernen, mittelständischen Betrieben und Behörden



Allianz für Sicherheit in der Wirtschaft  
Baden-Württemberg e. V.

**Modul 1: Serviceorientierung am Empfang**

– auch separat zu buchen –

Kompetente und serviceorientierte Fachkräfte am Empfang sind die beste Visitenkarte des Unternehmens.

**Das erfahren Sie in Modul 1:**

- Was bedeutet „Serviceorientierung“ am Empfang?
- Wie schaffe ich einen positiven ersten Eindruck?
- Welche Etikette-Regeln muss ich für einen respektvollen Umgang beachten?
- Wie kann ich Gespräche proaktiv führen?
- Mit welcher Wortwahl gehe ich am besten auf den Kunden ein?
- Was ist bei Telefongesprächen zu beachten?
- Wie erkenne ich Social Engineering und wie kann ich es abwehren?
- Wie gehe ich souverän mit Beschwerden um?
- Wie bleibe ich trotz Stress und Zeitdruck gelassen und freundlich?

**Das ist Ihre Referentin:**

**Sarah T. P. Andiel**, BDVT-geprüfte Trainerin für die Bereiche Rhetorik, Knigge und Kundenservice, lebt, was sie lehrt: Sie vermittelt, wie Sie durch einen geschulten Formulierungs-Wortschatz sowie durch professionelles und sympathisches Auftreten Serviceorientierung am Empfang erlebbar machen.

**Erfahrungen und Best Practise**

Die Arbeit am Empfang stellt höchste Ansprüche. In unseren Kaffee- und Kommunikationspausen bzw. in der Mittagspause (an beiden Tagen 10:30 bis 11:00 Uhr, 12:30 Uhr bis 13:30 Uhr und 15:00 Uhr bis 15:30 Uhr) haben Sie Zeit, mit Kolleginnen und Kollegen Erfahrungen auszutauschen und in gemütlichem Rahmen über die besten Strategien zur Umsetzung zu diskutieren.

**Modul 2: Sicherheit am Empfang**

– auch separat zu buchen –

Für die praktische Tätigkeit am Empfang braucht es Sicherheit in den rechtlichen Grundlagen und im Umgang mit schwierigen Situationen.

**Das erfahren Sie in Modul 2:**

- Welche rechtlichen Grundlagen muss ich für meine Arbeit am Empfang kennen?
- Bin ich am Empfang für Recht und Ordnung verantwortlich?
- Darf ich mich gegen widerrechtliche Angriffe jeder Art wehren?
- Darf bzw. muss ich Straftaten anzeigen?
- Muss ich für das Eigentum meines Arbeit-/Auftraggebers einstehen?
- Es gibt Ärger – was hat das mit mir zu tun?
- Wie gehe ich konkret mit schwierigen Situationen um?
- Wie kann ich in Konfliktsituationen deeskalieren?
- Wann muss ich in Konfliktsituationen eskalieren?
- Wie reagiere ich richtig in Ausnahmesituationen, z. B. bei einer Bombendrohung?

**Das ist Ihr Referent:**

Klaus Klein, Werkschutzmeister und langjähriger Referent der ASW-BW, ist Experte für die kundenorientierte Anwendung von Sicherheitsrichtlinien. Als Mastercoach/Lehrtrainer DVNLP und Mediator vermittelt er, wie Sie auch in Ausnahmesituationen Ruhe bewahren.

**Pausen:**

10:30 - 11:00 Uhr Kaffee- und Kommunikationspause  
12:30 - 13:30 Uhr Mittagspause  
15:00 - 15:30 Uhr Kaffee- und Kommunikationspause

*Wir helfen Ihnen mit Sicherheit!*

*Seit 50 Jahren*

Datum

**Modul 1: Serviceorientierung**  
**Do., 03.04.2019, 09:00 - 16:30 Uhr**

**Modul 2: Sicherheitsorientierung**  
**Fr., 04.04.2019, 09:00 - 16:30 Uhr**

Modul 1 und Modul 2 können Sie gemeinsam oder separat buchen.

Anmeldung

unter Angabe der Seminar-Nr. **250/19**  
online oder per E-Mail

Veranstalter

ALLIANZ FÜR SICHERHEIT  
IN DER WIRTSCHAFT  
BADEN-WÜRTTEMBERG e. V.  
Postfach 50 11 43 · 70341 Stuttgart  
Telefon 0711 954609-12  
Telefax 0711 954609-20  
**info@asw-bw.com**

Teilnahme-  
kosten

**ASW-Mitglieder** € 600,-  
**ASW-Nichtmitglieder** € 660,-

Seminarort

**Bei separater Buchung halbieren sich die Kosten.**

In den Kosten sind die Seminarunterlagen, Tagungsgetränke sowie das Mittagessen enthalten.

**GENO-Haus Stuttgart**  
Heilbronner Straße 41 · 70191 Stuttgart  
Parkplätze/Tiefgarage stehen unseren Teilnehmern kostenlos zur Verfügung.

Unter [www.asw-bw.com/8/Leistungen](http://www.asw-bw.com/8/Leistungen) finden Sie weitere Informationen zu Veranstaltungsorten & Hotels.