

## Unser Ziel ist ..., Ihre Sicherheit



**T. Laun** Dozent und Couch Meister für Schutz und Sicherheit  
**Aluf Mischne a.D.** IHK gepr. Industriemeister Schutz und Sicherheit

### Workshops:

- Deeskalationstechniken und Verteidigung im Angriffsfall (16 UE)
- Telefonieren am Empfang und in der Pforte (16 UE)
  - Kundenerwartungen und der Umgang am Telefon
  - Grundlagen der Kommunikation
  - Professionelle Begrüßung am Telefon
  - Die Stimme als Sympathieträger
  - Mit Argumenten überzeugen
  - Telefonat gekonnt und verbindlich positiv abschließen
  - Schwierige Telefonate souverän meistern
  - Professioneller Umgang mit Beschwerden und Reklamationen
  - IT-Security-Awareness
- Personenkontrollen im Werkschutz unter ethischen, rechtlichen und gesundheitsschutzrechtlichen Aspekten (8 UE)
- Personenkontrollen im Veranstaltungsschutz unter ethischen, rechtlichen und gesundheitsschutzrechtlichen Aspekten (8 UE)

### Weiterbildungskurse - Sicherheitsschulung

- Vorbereitungskurs auf die Sachkundeprüfung gemäß §34a GewO (160 UE)
- Prüfungsvorbereitungskurs auf die Sachkundeprüfung gemäß §34a GewO (für Wiederholer oder Erfahrene SMA) (42 UE)
- Vorbereitungskurs auf den geprüften Schutz und Sicherheitskraft im Modulsystem (vom BDWS vorgegeben) (230 UE)
- Vorbereitungskurs auf die Prüfung zur Fachkraft für Schutz und Sicherheit in 8-monatiger Vollzeit
- Vorbereitungskurs auf die Prüfung zur Servicekraft Schutz und Sicherheit in 6-monatiger Vollzeit
- Vorbereitungskurs auf die Prüfung zum Meister Schutz und Sicherheit in 10-monatiger Vollzeit
- Seminar für Citystreifengänger (Umgang mit Kunden, Deeskalation, WSV, Eigenschutz, rechtliche Grundlagen, Stil und Etikette) (80 UE)
- Seminar Interventionskraft / Alarmverfolger (40 UE)
- Seminar Revierstreifendienste (40 UE)
- Seminar professionelle Arbeit im Veranstaltungsschutz (40 UE)

**1 UE (Unterrichtseinheit) entspricht 45 Minuten**