

02.03.2005

Performance Design

Sicherheit und Service in der Besucherbetreuung

Unternehmenssicherheit ist zum bestimmenden Thema der letzten Jahre geworden. Nicht nur das sich die Firmen gegen gewaltsame Übergriffe wappnen, werden entsprechende Präventionsmaßnahmen zum bestimmenden Moment im Umgang mit Gästen, die zu Besuch im Unternehmen sind, immer bedeutungsvoller.

Dabei wird oft vergessen, wie die allgegenwärtigen Sicherheitsvorkehrungen auf den Besucher wirken und wie oft resolute Handlungen im Rahmen des Aufenthalts bewertet werden. Der Besucher sollte von bestehenden Sicherheitsvorkehrungen nicht viel spüren.

Service im Vordergrund kann die aktive Sicherheit „unsichtbar“ machen. Dies wird vor allem im Security- oder Risk-Management bezweifelt, denn hier sind Terrorismus-bekämpfung und Wirtschaftskriminalität eine der täglichen Herausforderungen.

Die Studie „Visiting Service 2004!“ stellt dar, dass die 50 untersuchten Unternehmen aus Industrie, Produktion und Dienstleistung noch zu selten sicherheitsrelevante Aufenthaltsaspekte mit den Augen des Gastes sehen und diese nur in wenigen Unternehmen in „angenehme Besucherservices“ verpackt sind.

Unternehmen, die ihre Besucherbetreuung unter Servicegesichtspunkten optimieren möchten, können an eine zielgenaue Anpassung der Empfangs- und Betreuungsleistungen herangehen.

Der Besucherausweis und die Begleitung des Gastes zum Ansprechpartner oder der Besprechung sind nur wenige Beispiele, dass die Unternehmen es in der Hand haben sich um die Gunst Ihrer Besucher, Geschäftspartner und Kunden zu kümmern.

Genauso haben es die Unternehmen in der Hand, herauszufinden welcher Gast vielleicht ein „sicherheitsrelevantes“ Ziel verfolgt: Kommt er ohne festen Termin, kann keinen Ansprechpartner nennen und wird dennoch nicht zur Besprechung begleitet? Das lässt sich, zum Beispiel, mit einer kontinuierlichen Pflege der Besucherdaten, verhindern.

Schon allein der Aspekt „Besuchermanmeldung“ sorgt in der täglichen Routine am Empfang für große Probleme. Es mangelt oftmals an einer Softwarelösung – zugeschnitten auf Ihre Bedürfnisse – oder am Bewusstsein auch interne Kunden (Sekretariate, Bereiche, Abteilungen) aktiv einzubinden.

Auch ist der Empfang in den Unternehmen oftmals als reine „Pfortnerei“ oder zentrale Anlaufstelle in den Köpfen der eigenen Mitarbeiter verankert. Schließlich beginnt Service und Sicherheit nicht erst dann, wenn der Besucher das Unternehmen betritt.

Oftmals fehlt es am Bewusstsein für die Besucherbetreuung. Wer denkt, der Sicherheitsbereich könnte alle Anforderungen mit einem Besucherausweis und einem freundlichen Mitarbeiter am Empfang lösen, irrt, denn hier sind sämtliche Abteilungen/Bereiche im Unternehmen gefragt.