

## 4.0 Väktare – Receptionen Socialkontoret

Nokas har långvarig erfarenhet att arbeta i receptioner i alla möjliga miljöer. Allt från 4 stjärninga servicereceptioner till dubbelbemannade ordningsvaksreceptioner.

Erfarenhet har vi byggt under den tid vi varit verksamma som företag. Vi tar med oss erfarenhet från olika uppdrag för att bygga upp den bästa receptionen för våra kunder efter de förutsättningar som finns där. Vi tar då till oss vilka vi kommer att samarbeta med, för att hitta rätt profil som ska passa ihop med er personal. Vi tar även del av de värdegrunder som finns på er arbetsplats. Dessa tillsammans med vår egen «Nokas Fundament», som ligger till grund för vårt sätt att se på värdegrunder och likabehandling, kommer tillsammans att ligga till grund för den arbetsinstruktion som tas fram. Detta kommer vara en stor och viktig punkt i utbildningen av personalen som sker på plats.

Nokas Security syfte med receptionstjänsten är att den vara ett ansikte utåt för Era besökare och personal. Receptionisten skall vara serviceinriktad och säkerhetsmedveten för att kunna hantera de situationer som kan uppstå, och arbeta proaktivt med förebyggande åtgärder och ständiga förbättringar för att förbättra servicen och minimera störningar på ett kostnadseffektivt sätt. Rekryteringsprocessen sker i samråd med Er, där Nokas Security kommer att presentera minst 2 lämpliga kandidater som beställande funktion hos Er har möjlighet att träffa innan uppdraget påbörjas. Samtliga receptionister är väktarutbildade och godkända av Länsstyrelsen.

Av er angivna arbetsuppgifter ser vi inga problem att komplettera dem ytterligare med förslagsvis nedan:

- Bokning av konferensrum.
- Beställning av taxi.
- Lämna ut passerkort till nyanställda hos er samt även till entreprenörer
- Hantera felanmälan

### Personal

För personalen som skall sköta uppdraget är det viktigt att de känner till förutsättningarna för att leverera kundanpassad service. För att säkerställa detta kommer vi tillsammans med Er utarbeta en implementerings- och utbildningsplan. Personalen skall känna ett ansvar att utveckla och förbättra uppdraget vilket kräver förtroende och öppenhet.

Viktiga egenskaper hos personalen är:

- Säkerhetsmedveten
- Förmåga att ge service och känna lojalitet
- Samarbetsvillig
- Trevlig, vänlig, utåtriktad, initiativrik
- Ansvarsfullhet
- Drivkraft att vidareutveckla tjänsten
- Empatisk förmåga
- Pålitlighet

- Förtroendegivande

Förutom vanlig väktarutbildning laddar vi våra receptionsvakter med olika fortutbildningar och kompetenser. Vilka är lite beroende på vad individen saknar och vad som behövs för att leverera önskad kvalitet till kund.

Bland de utbildningar som sker i egen regi av vår utbildningsenhet:

- brandskydd
- första hjälpen med hjärt- och lungräddning
- juridik (bevakning)
- konflikthantering
- krishantering/debriefing
- personskydd (tjänster som vi säljer)
- riskanalys
- service
- självskydd
- teknisk bevakning
- receptions- och bevakningssäkerhet

All väktarpersonal utbildas dessutom i vårt lednings- och verksamhetssystem (LoV), där följande områden ingår:

- Kvalitet och miljö
- Arbetsprocesser
- Ledord och värderingar, Nokas Fundament, för Nokas Security

Se även Bilaga Personal om hur vi arbetar för att säkerställa att våra medarbetare uppfyller våra egna och våra kunders högt ställda krav för rätt person på rätt plats.

Som referens för erfarenheter i liknande receptionsmiljöer som Nokas levererar till idag kan nämnas

- Socialstyrelsen i Stockholm
- Sida
- Haninge kommun
- Sollentuna kommun
- Tekniska Nämndhuset
- Intro Stockholm
- Olika Stadsdelsförvaltningar i Stockholm stad
- Octapharma m.fl.