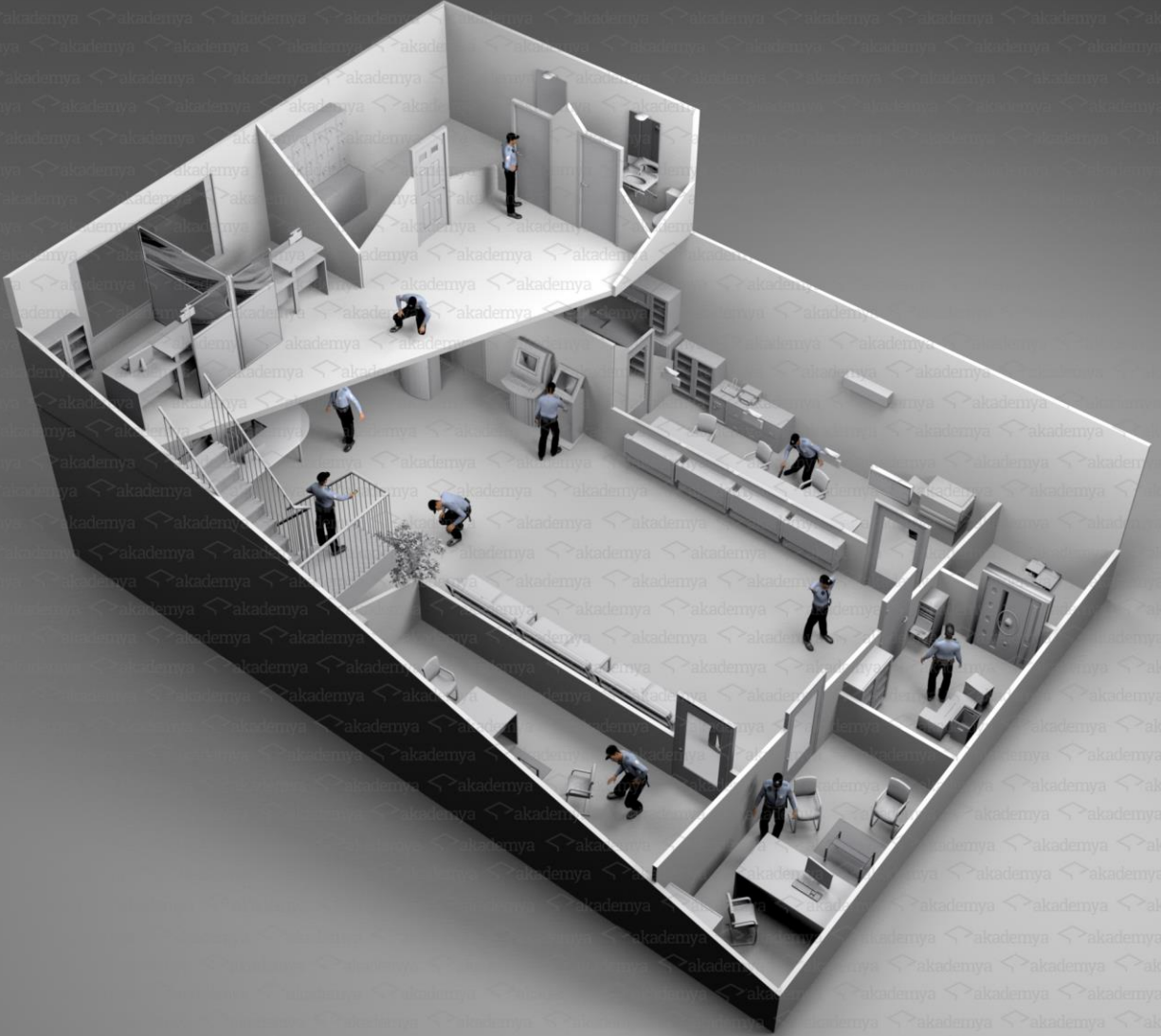


akademya
ÖNLEYİCİ GÜVENLİK
Yapılanma ve Uygulamalar
İleri Seviye Eğitim Seti



★ Eğitimci ve organizasyon maliyetleri ★ Eğitimde standardizasyon ★ Uzak lokasyonlar ★ Zaman ★ Hızlı oryantasyon ihtiyacı ★ Standart kalite

Tüm teknik, bürokratik ve mali sorunları aynı anda aşabilen eşsiz çözüm paketini sunuyoruz.

SALES FACTORY ME

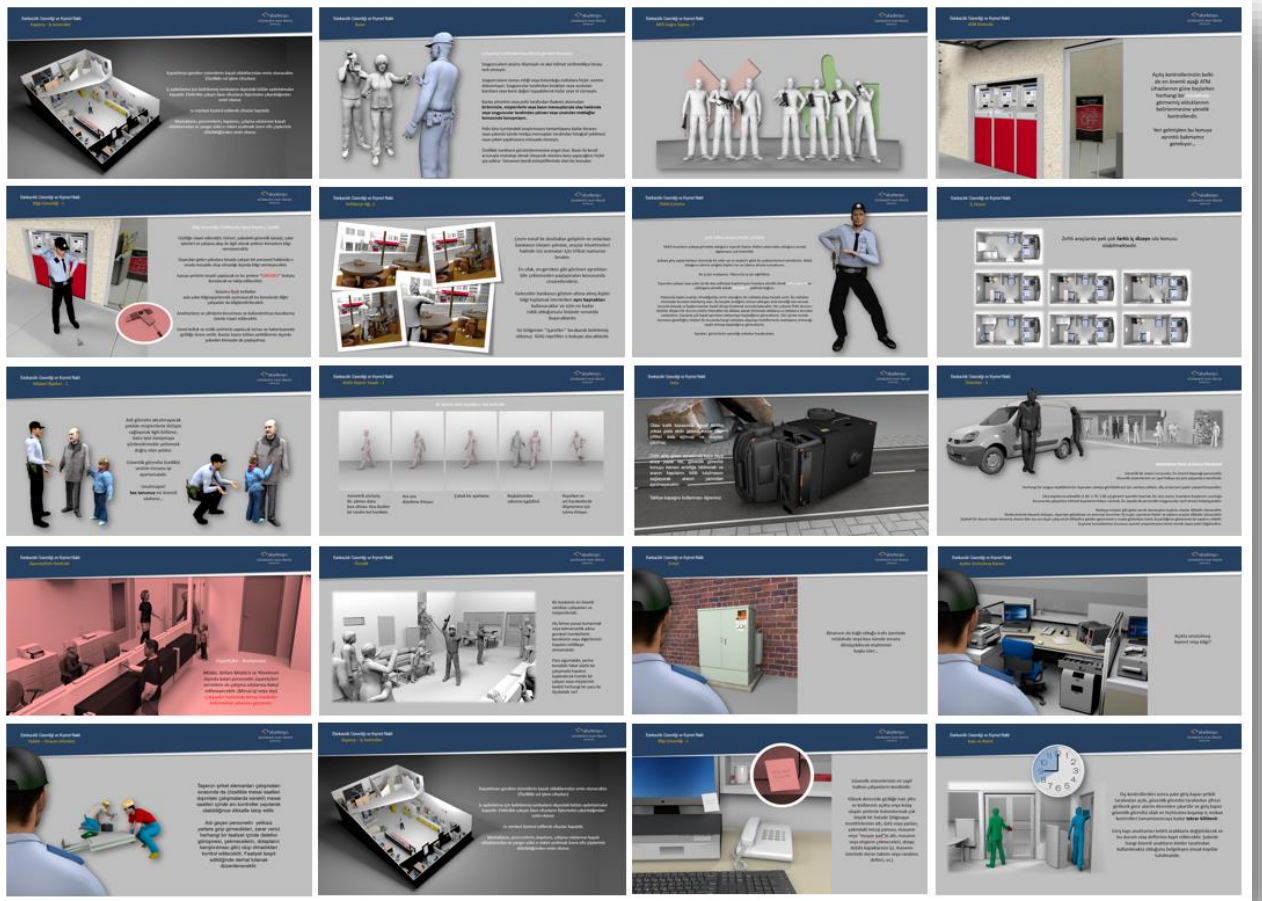
 akademya
ÖNLEYİCİ GÜVENLİK
Yapılanma ve Uygulamalar
İleri Seviye Eğitim Seti
Sınav & Katılım Belgesi

Katılımcılarımız
ülkemizde bu alandaki en köklü bölümü
bünyesinde bulunduran **Kocaeli Üniversitesi**
onaylı sertifika sahibi olacaklardır.



Akademya : Bilginler, yazarlar, sanatçılar kurulu. Uzmanların bir arada bulunduğu yer.

13 Modül **1902** Sahne **21** Saat **2300** Görsel **102** Animasyon **47** Video



İÇERİK VE GÖRSELLİĞİN KURUMLARA ÖZELLEŞTİRİLMESİ İMKANI BULUNMAKTADIR.

Bilgisayarlı uzaktan eğitim ve yetişkin eğitimi kriterlerine uygun hazırlanan içerik ve görselleştirmeler, çalışmalarında ödüllü, alanlarında basılı eser sahibi yerli ve yabancı uzmanlardan oluşan ekipler ve danışmanlar ile gerçekleştirilen 4 yıllık ortak çalışma ile şekillenmiştir. Görselleştirmelerde gerçekçi sanal ortamlar ve bire-bir modeller kullanılmıştır.

Programımız emniyet teşkilatı ve özel güvenlik mensubu katılımcılara caydırma, erken teşhis, hızlı, doğru ve etkili “karşı müdahale” için gerekli altyapı ve bilgi birikimini kazandırıyor.

Eğitimimiz benzersiz yönleriyle alanında yeni bir dönem ve atılımı temsil eder.

Üniversite onaylı resmi sertifika



Kursu tamamlayan katılımcılarımız ülkemizde bu alandaki en köklü bölümü bünyesinde bulunduran **Kocaeli Üniversitesi** onaylı sertifika sahibi olacaklardır

Geniş platform uyumluluğu



- ★ Kalınan yerden devam etme
- ★ Üst düzey kullanıcı güvenliği
- ★ Kapsamlı soru bankası
- ★ Random soru seçimi
- ★ Ayrıntılı sınav raporu
- ★ Katılım belgesi

İçerik görselleştirme ve bilgisayarlı uzaktan eğitim alanında 9 yıllık ödüllü yayıncılığımızın ardından...



İlgiyi üst düzeyde tutmak üzere çarpıcı görsel ve animasyonların üretiminde kendi geliştirdiğimiz "3 boyutlu çekim platoları" yöntemini kullanıyoruz.

- Geniş alan ve katmanları tek çerçevede, her açı ve yükseklikten, aydınlatma veya derinlik sorunları olmaksızın gösterebilmek.
- İlgi dağıtıcı gereksiz ayrıntıların elenmesi veya konuya uygun olarak nesnelerin belirginleştirilmesi.
- Mekanların içinde engelsiz gezinmek, duvarları şeffaflaştırmak, kaldırmak.
- Nesne içlerine girmek, işleyişlerini göstermek.
- Ayrıntıları mikroskobik oranlarda büyütme.
- Kolayca gece, gündüz, vektör veya foto gerçekçi modlara geçmek.
- Tatbikat ve simülasyon ortamlarını risk almadan canlandırmak.
- Kolay senaryo değişikliği.
- Kurum özeline uyarılma kolaylıkları.



YouTube sayfamız <https://www.youtube.com/channel/UCFmMcZyct3GTkQyFfsJe16w>

Çalışanlarınız Bu Eğitimleri Nasıl Alabilirler?

Yöntem 1

AKADEMYA Üzerinden

Katılımcılarınızın – **isim – soy isim – e posta** adreslerini içeren listeleriniz sistemimize otomatik olarak tanımlanarak giriş bilgileri her katılımcıya gönderilir.

Katılımcılar eğitimlerini diledikleri (veya kurumun belirlediği) süre içinde tamamlayabilir ve her biri için sınavlarını verdiklerinde isimlerine hazırlanan sertifikaları yine sistem tarafından kendilerine hazırlanır.

Kurumsal admin hesabınız üzerinden tüm katılımcılarınızın sistem içindeki hareketlerini izleyebilir, performans raporlarına ulaşabilirsiniz.

Yöntem 2

Kendi Kurumsal E-Learning Altyapınız Üzerinden

Eğitim modüllerimiz **altyapınıza uygun LMS formatına dönüştürülerek** size teslim edilir. Bu yöntemde modüllerin kullanım haklarını süre ve katılımcı sınırı olmaksızın kurumunuz için satın almış olursunuz. Logonuz, oynatıcı ayarları, sınav hakkı, geçme notu gibi ayrıntılar kurumsal tercihlerinize uyarlanmış olacaktır. (Ayrıntılar için lütfen sayfa 7'yi inceleyiniz)

		Slayt	Süre	Modül	Yayın	Sınav	İngilizce	Kimler Almalı
01	TEMEL KURS	218	2 Saat	Arama ve Kontroller Giriş – Bombalı Eylemler	✓	✓	✓	Emniyet – Jandarma Özel Güvenlik Uluslararası
02		190	2 Saat	Yaya Kontrolleri	✓	✓	✓	Emniyet – Jandarma Özel Güvenlik Uluslararası
03		127	1 Saat	Araç Kontrolleri	✓	✓	✓	Emniyet – Jandarma Özel Güvenlik Uluslararası
04		90	2 Saat	Mekan Malzeme Gönderi Kontrolleri	✓	✓	✓	Emniyet – Jandarma Özel Güvenlik Uluslararası
05		90	1 Saat	Baskı Altında Hareket ve Rutin	✓	✓	✓	Emniyet – Jandarma Özel Güvenlik Uluslararası
06		70	1 Saat	Güvenlikte Müşteri İlişkileri	✓	✓	Yakında	Emniyet – Jandarma Özel Güvenlik Uluslararası
07		174	2 Saat	Güvenlikte İletişim	✓	✓	Yakında	Emniyet – Jandarma Özel Güvenlik Uluslararası
08		70	1 Saat	Güvenlikte Beden Dili	✓	✓	Yakında	Emniyet – Jandarma Özel Güvenlik Uluslararası
09	İLERİ	113	2 Saat	Güvenlik Yapılanmaları Kurulum Yönetimi	✓	✓	Yakında	Emniyet – Jandarma Özel Güvenlik Uluslararası İK - İd. İgl. - İng. Emlak
10	SEKTÖREL	232	2 Saat	Bankacılık ve Kıymet Nakli	✓	✓	Yakında	Özel Güvenlik Uluslararası
11		234	2 Saat	Mağazacılık ve Kayıp Önleme	✓	✓	Yakında	Özel Güvenlik Uluslararası
12			2 Saat	Otel Güvenliği	Yakında	Yakında	Yakında	Özel Güvenlik Uluslararası
13		165	2 Saat	Yangın Eğitimi	✓	✓	Yakında	Herkes
14		129	1 Saat	Deprem Eğitimi	✓	✓	Yakında	Herkes

(*) Modüllerin İngilizce ve diğer yabancı dillere çeviri süreci devam etmektedir.

Benzersiz İçerik

Özel güvenlik eğitimindeki sorunların ilgili taraflarca kabul edildiği şartlarda kapsamlı müfredatımız yönetici ve güvenlik görevlilerinin ihtiyacı olan bilgi birikimini kendilerine eksiksiz olarak sağlar. Pek çok meslek mensubunun zihinlerinde barındırdığı üzere, sorunların aslında **ÇÖZÜMSÜZ** veya **YÖNETİMİN TERCİHLERİYLE ÇATIŞMA İÇİNDE** olmadıklarını, aksine, her sorunun birden fazla, etkin ve uyumlu çözümünün bulunduğunu örnekleriyle gösterir.

Uluslararası standartlardaki eğitimimiz sorunları aşmanızı sağlıyor.

Bu eğitimi alan güvenlik mesleği mensupları;

- Güçlü bir temel altyapıya sahip olacaktır.
- Kendisine daha önce öğretilmemiş konularda hızlı, pratik ve doğru –bazen tamamen yeni- çözümler üretebilecektir.
- Bulunduğu proje için üstlerine gerçekçi ve çözüm odaklı raporlamalar yapabilecektir.
- Gerekli veya yeterli ekipmanın bulunmadığı görevlendirmelerde bile boşluğu prosedürel önlemler ile kendisi doldurabilecektir.
- Geleceğin ara ve üst kademe yöneticiliği pozisyonları için daha yetkin seviyelerde hazır bulunacaklardır.
- Görevlilerin –yaygın kanaatin aksine- çözümsüz herhangi bir güvenlik sorunu bulunmadığını göyerek mesleklerine ve kendilerine özgüvenleri artacaktır.
- Bilgisizlik veya tereddüt sonucu etkisiz kalma veya çoğu durumda olayın kendi zarar boyutunu aşacak sonuçlara varabilen yanlış inisiyatif kullanmanın önüne geçilecektir.

Prof. Dr. Gazi UÇKUN

Kocaeli Üniversitesi Mülkiyet Koruma ve Güvenlik Bölüm Başkanı

Konular;

- Birbirleriyle ve gerçek hayatla bağlantılı bir mantık örgüsü içinde ele alınmaktadır.
- Gerçek hayattan alınan çok sayıda örnekle desteklenmiştir.

Uzaktan Bilgisayarlı Eğitim;

- Katılımcılar çalışma rutinlerine uygun zamanlarda kendi eğitim programlarını kendileri düzenleyebilmektedir.
- Salon eğitimlerinin yarattığı işgücü ve parasal maliyetlerin önüne geçilmekte, katılımcı sınırlaması ortadan kalkmaktadır.
- Eğitim ek kaynaklarla desteklenmektedir.
- Katılımcının eğitimdeki bölümleri veya tüm kursu tekrarlama şansı vardır.

İçeriğimize altyapı oluşturan yayıнымız Özel Güvenlik Metodolojisi

(Papatya Yayınevi, İstanbul, 2005)

**Uludağ Üniversitesi
Nevşehir Üniversitesi
Konya Selçuk Üniversitesi
Fırat Üniversitesi'nde**

**Yardımcı ders kitabı
olarak kabul edilmiştir.**



★ Eğitimci ve organizasyon maliyetleri ★ Eğitimde standardizasyon ★ Uzak lokasyonlar ★ Zaman ★ Hızlı oryantasyon ihtiyacı ★ Standart kalite

Tüm teknik, bürokratik ve mali sorunları aynı anda aşabilen eşsiz çözüm paketini sunuyoruz.

REFERANSLARIMIZ

SABANCI HOLDİNG

DÖĞÜŞ
GRUBU

Türkiye Finans

VakıfBank

alBaraka

DB SCHENKER ARKAS

global
OSGB

GLM
GRUP

*Seçerken «kılı kırk yaran»
uluslararası dev markaların
tercihi olabilmek zor iştir.*

*Üstelik, henüz
1 yaşıңызdayken...*

akademya
E-Learning Çözümleri

*Kaliteye önem veren
herkese teşekkür eder...*

Özel güvenliğin gelişimi için diğer pek çok alanda olduğu gibi en önemli etken eğitim, özellikle alan eğitimleridir. Bu sektörde çalışanların pek çoğu uzun süreli çalıştıkları için ihtiyaç duyulan konulardaki eğitimin çağın gereği olarak bilgisayar ortamı ve uzaktan eğitim olarak yapılması önemlidir. Bu alanda, başlatılan eğitim projesinin çok yararlı olduğunu değerlendiriyorum. Umarım kursiyerler bundan ziyadesiyle yararlanıyorlardır.

Yusuf Vehbi DALDA
Güvenlik ve Eğitim Uzmanı

Önleyici davranışlar, güvenlik prensipleri gayet net anlatılmış. Güncel meslek risklerinin ve çalışanın oluşturduğu zafiyetlerin nasıl giderileceği akılda kalıcı, nefis işlenmiş. Detaylı ve spesifik noktalara dokunulmuş. Eğitim görsellerle oldukça iyi desteklenmiş. Sektöre ciddi katkı sağlayan bu eğitim modülleri; uygulama ve insana ulaşım konusunda harcanan zaman ve maliyeti de göze alırsak mükemmel bir fırsat.

İbrahim TOKGÖZ
Boyner Büyük Mağazacılık A.Ş.
Kayıp Önleme Güvenlik Birim Yöneticisi

Öncelikle profesyonel anlamda bu eğitim setini sektörümüze kazandırdığınız için çok teşekkür ederim. Meslek mensuplarının temelde alması gereken bilinci kısa, öz ve kalıcı olarak edinebilmeleri için önemli ve benzeri olmayan bir materyal. Özellikle temelde vakit problemi olan biz yöneticiler için zaman ve mekân kavramının ortadan kalkması azami önem taşıyor. Eminim eğitime önem veren tüm kuruluşlar tarafından kısa zaman içerisinde benimsenecektir. Sanırım sistemin ilk öğrencilerinden biriyim. Olağan üstü bir deneyimdi. Tüm meslektaşlarıma önemle tavsiye ediyorum.

Erkan ENGİN
Schenker Arkas Country Security Chief

Uzun yıllara dayalı tecrübelerden derlenmiş çok değerli Türk bilgi birikiminin üst düzey kalitede sunulmuş olması övünç vericidir. Modüllerin uluslararası alanda da talep göreceğine kuşku duymuyorum.

Kadir DALGIÇ
Ciner Grup Güvenlik Koordinatörü

Tarafınızca hazırlanan eğitimlerin sektörümüzde çalışan tüm güvenlik görevlilerinin dikkatlice izleyerek bilgi edinmeleri halinde sektörümüze olumlu yönde katkı sunacağı aşikardır.

Nihat AKARÇEŞME
Al Baraka Türk Güvenlik Müdürü

Emeğinize ve elinize sağlık çok faydalı bir proje olacağı kesin. Özel Güvenlik Sektörünün en büyük sıkıntılarının bir tanesi vardiya çalışma sisteminin getirdiği eğitim planlamalarına ilişkin zorluklar. Uzaktan Eğitim Modeli bu alanda farklı bir çözümle karşımıza çıkıyor. Tebrikler.

Adil BAYKURT
Hilal Yakın Koruma ve Özel Güvenlik
Eğitim Hizmetleri A.Ş. Yöneticisi

Tebrikler. Mükemmel olmuş. Sektör için çok güzel bir kazanım. Elinize, emeğinize sağlık.

Sibel Ertan KUYUMCU
Yönetim Sistemleri Koordinatörü, Eğitmen

Firmanızda bilgisayarlı uzaktan eğitime geçmeyi planlıyorsanız size en kolay, etkili ekonomik ve güvenilir yöntemi öneriyoruz.



Portalımızda tamamen size özel bir alan açalım. Burada eğitimlerinizi verin, raporlarınızı alın ve katılımcılarınızı üniversite onaylı, kurum isim ve logonuzu taşıyan sertifikalarla belgelendirin.

Kurumsal e learning alanınızı hassas bilgi işlem ağıınız içinde tutarak risk seviyenizi artırmak yerine bu hizmeti bir dış yapılanma üzerinden yönetmek çok daha güvenli olacaktır.

Alanınızın web adresi kurumunuzun / bölümünüzün ismiyle görünecektir. (www.ADINIZ.akademya.tv)

Hazır eğitim modüllerimiz, üzerlerinde sizin logonuzla yer alsın. Kendi üreteceğiniz modülleri de portalınıza ekleyebilir veya bizden talep edebilirsiniz. Katılımcılarınızla iletişim kurabilir, duyurular yayınlayabilir, geri dönüşler alabilirsiniz.

Oynatıcı ayarları, sınav hakkı, geçme notu gibi ayrıntılar kurumsal tercihlerinize uyarlanmış olacaktır.

SİZİ KÜÇÜK BİR MALİYET İLE

- Eğitimci,
- Organizasyon,
- Onaylı sertifikasyon,
- Standardizasyon,
- Uzak lokasyonlar,
- Vardiyalı düzende zaman sorunları,
- IT yatırımları gibi

Tüm teknik - bürokratik süreçlerden ve çok önemli maliyet kalemlerinden uzak tutarak, kendi kendisini yürüten tam otomasyon şartlarında işleyen eşsiz çözüm paketini sunuyoruz.

Davet edin, görüşelim.

Eğitimin geleceği **E-LEARNING** uygulamaları için daha fazla geç kalmayın.

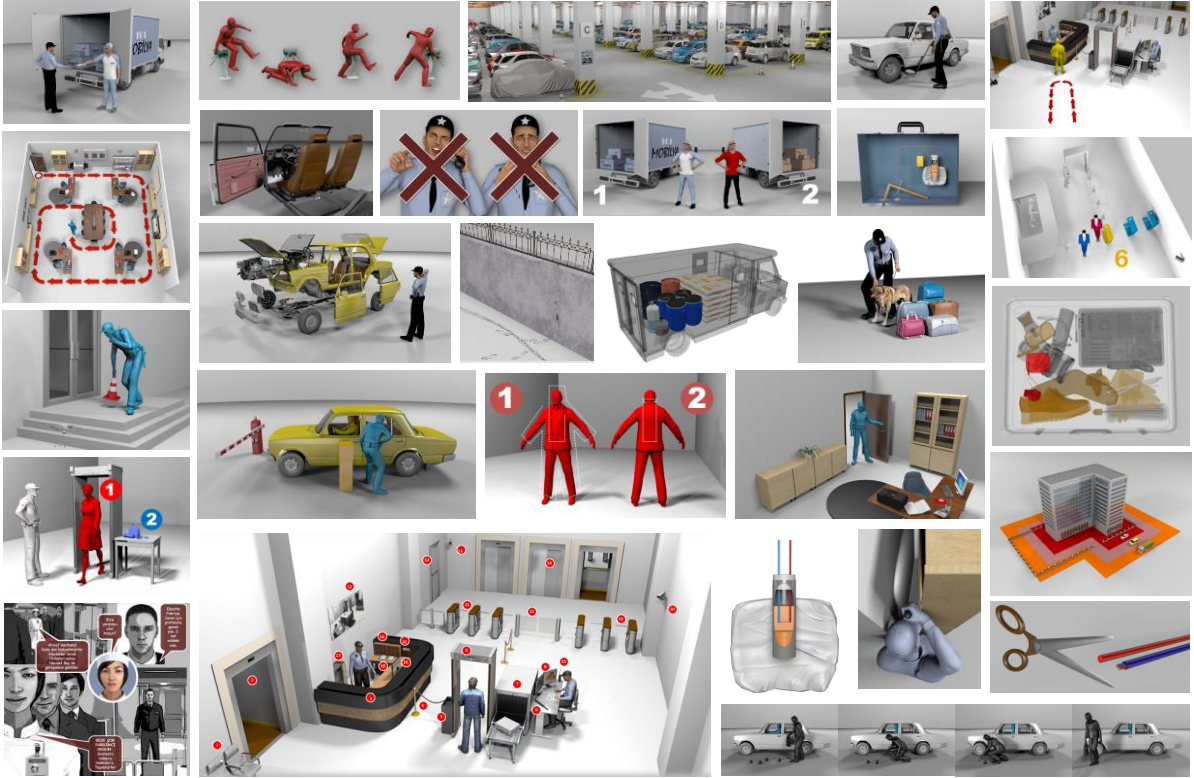
KATEGORİ TEMEL

1 - 4 MODÜLLER ARAMA ve KONTROLLER DERS GRUBU

Özel güvenliğin olayları **olmadan önleme** misyonu **arama ve kontroller alanında** tam bir uzmanlaşmayı zorunlu kılar.

Bu modül grubumuzda tüm yönleriyle

1. Arama ve Kontrollere Giriş - Bombalı Eylemler
2. Yaya Kontrolleri
3. Araç Kontrolleri
4. Mekan, Malzeme, Gönderi Kontrolleri eğitimleri bulunur.



En çağdaş donanımlar bile gerçekte yetersiz ve kusurludurlar.

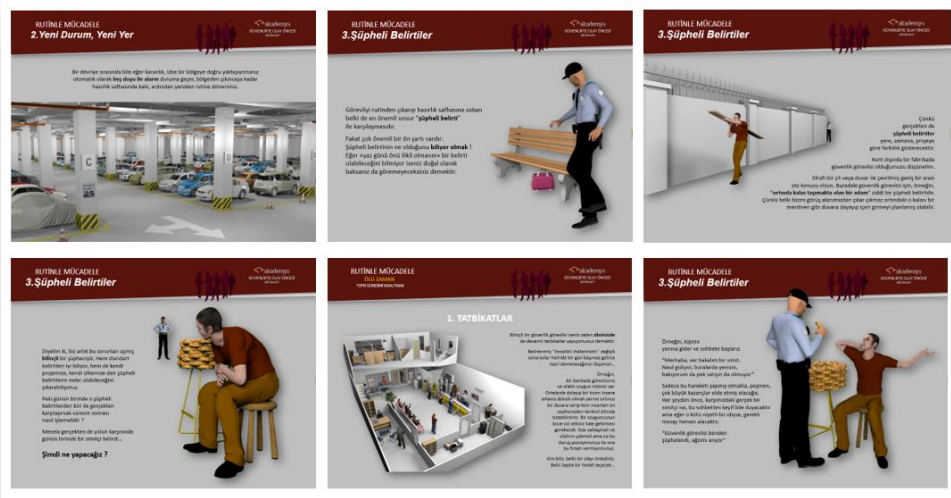
Kontrolü yapacak olan ekipman değil görevlinin kendisidir. Meslek mensubunun kullanmakta olduğu donanımın yeteneklerinden daha çok zaaflarını çok iyi bilmesi ve onların yetersiz kalacağı noktadan itibaren destekleyici yöntemlerle kendisinin devreye girmesi gerekecektir. Bu noktadaki eğitim boşlukları ise sıklıkla karşılaşıldığı üzere, ciddi olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir.

Temel konular, yöntemlerden daha önemli olmak üzere, özel güvenliğin o kendine özgü mantığı (metodolojisi) ile birlikte işlenmek zorundadır. Takip edecek dersler ortak mantık ve güçlü bağlantıları nedeniyle bu temel altyapının önceden kurulmuş olmasını gerektirmekle kalmaz, onu yepyeni örnek ve yaklaşımlarla destekleyerek güçlendirir.

Konuların kendi mantık örgüsü içinde ele alınmasıyla ayrıntıların akılda tutulması çok daha kolaylaşacak, bu yöntemle katılımcılara rutin ve acil durumlarda doğru kararlara hızlıca ulaşmayı sağlayacak zihinsel yeterlilik kazandırılacaktır.

KATEGORİ TEMEL

MODÜL 5 BASKI ALTINDA HAREKET ve RUTİN



Önleyici güvenliğin başka hiçbir meslekte olmayan “ilginç” bir özelliği vardır. Bu meslekte her gün işinizi yapmazsınız. Çünkü her gün olay olmaz. Belki yıllarca hatta meslek hayatınızı boyunca ciddi bir olay görmeksizin emekli olabilirsiniz. Kuşkusuz, bu durum en çok istenecek sonuçtur fakat aynı olgunun çok olumsuz bazı mekanizmaları çalıştırmaya başlayacağına da görmek zorundayız. Bu konuda eğitilmemiş bir görevli, doğal olarak, meslek hayatının ilk bir iki ayı içinde olay beklentisini kaybedecek ve “rutine girecektir”. Bunun anlamı hata payının, dolayısıyla da riskin kat kat artmış olmasıdır.

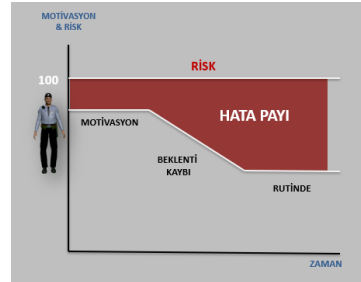
Eğer ekibiniz bir olaya rutindeyken yakalanmışsa yapabileceğiniz hiçbir şey yoktur. Yıllara yayılan bütün o gayretler, planlamalar, onca yatırım başından beri boşunadır.

Örnek Olay

12 Mayıs 1997 - Hürriyet Gazetesi ‘ne Baskın

Bina üst düzey güvenlik sistemleriyle donatılmıştı. Uzun namlulu silahları olan, devlet eğitimi almış görevliler çalışıyordu. O gün, bu «güçlü yapılanmanın» karşısına, olabilecek **en zayıf rakip** çıktı. Kişi silahsız geldi, plansızdı, yardımsızdı. Üstelik aklı dengesi tartışılır bir kişiydi. En dıştaki görevliden silahını gasp etti, ateşleyerek içeri daldı. Danışmadaki görevliler yere kapaklandıklarında asansörle VIP’nin bulunduğu kata çıktı. Daha sonra inkar da etmedi. Mahkemede, eğer VIP’yi veya bir köşe yazarını görse idi öldüreceğini söyledi. Nitekim, bir çaycıyı ayağından vurdu. Sonunda emniyet güçleri tarafından ikna edilerek teslim olması sağlandı. Bu kişi literatür anlamda yüzde yüz başarılı olmuştur. O “en zayıf rakip” karşısındaki iddialı yapılanmayı hem de hiç zorlanmadan geçebilmiştir.

Bir özel güvenlik görevlisi için teröristler veya suçlulardan çok daha öncelikli düşman **rutindir**. Belirleyici önemine rağmen, ülkemizde resmi veya özel müfredatlarda bu hayati konu maalesef yer almamaktadır.



Motivasyon en üst düzeyde olduğu zamanlarda bile yüzde 100 değildir çünkü o bir makine veya robot değil, bir insandır.



Rutin kaçınılmazdır. Örneğin, bilimsel olarak tek bir monitöre dahi 20 dakikadan fazla konsantre olarak bakamazsınız.

Rutinle mücadelede eğitimin katkısı önceliklidir.

Rutine çok daha az giren, bundan kaçınmadığı zamanlarda otomatik olarak, kısa sürede kendisini toparlayan güvenlik görevlileri... Rutin nasıl kırılır? Görevliyi rutinden çıkarıp hazırlık safhasına sokan etkenler nelerdir? Motivasyon nasıl üst düzeyde tutulabilir? Olay anında verilecek tepki hangi unsurlara bağlıdır? Doğru ve hızlı tepki nasıl verilir? Şok ve panik ile nasıl mücadele edilebilir? Sisteminiz sizi gerçekten koruyor mu? Yaşanmış önek olaylar.

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ
Temel Kurallar

Kurum Temsili ve Yönlendirme

Nasıl ki, insanlar arası iletişimde ilk izlenimin “belirleyici” hatta kalıcı olduğu bilinmekteyse, insanların kurumlar hakkındaki izlenimlerinin de karşılaştıkları ilk ve son görevliler üzerinden oluştuğu tespit edilmiştir. Her iki noktada da kimler duruyor dersiniz?

İlk karşılaşma genellikle müşterinin yönlendirme ihtiyacı üzerinden yürüyecektir. Bu aşamada kurumu iyi tanımak ve müşterileri doğru yönlendirmek büyük önem arz eder.

Gelen yönlendirme talepleri için yanıtlanı bilmiyorsanız ya doğrudan danışma bölümüne veya bilen birine sorarak doğru noktaya yönlendiriniz. “Bilmiyorum” demek doğru değildir.

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ
Temel Kurallar

DEMEÇ YASAĞI

Basın yayın mensuplarına bizim tarafımızdan hiçbir açıklama yapılamaz.

Gerekli açıklamayı yetkili organların yapacağı söylenir.

Benzersiz İçerik

Nasıl ki, insanlar arası iletişimde ilk izlenimin “belirleyici” hatta kalıcı olduğu bilinmekteyse, insanların kurumlar hakkındaki izlenimlerinin de **karşılaştıkları ilk ve son görevliler** üzerinden oluştuğu tespit edilmiştir. Her iki noktada da kimler duruyor dersiniz?

Gerektiğinde kaba kuvvet kullanımı da dahil olmak üzere karşılaşacakları olayların üzerine gitmeleri beklenti ve altyapısı ile eğitilen insanların yıllarca gerçek bir güvenlik sorunu ile karşılaşmaksızın “asıl işleri” olmak üzere halkla ilişkiler gibi hassas ve duyarlı bir alanın içine öylece bırakılmalarının sıkıntıları çok açıktır. Karşı karşıya kaldığı “çift kişilik gerektiren” bu talepler karşısında güvenlik görevlisinin kendi alanına indirgenmiş etkili bir müşteri ilişkileri eğitimi ile donatılmaması düşünülemez.

Eğitimimiz konuyla ilgili geniş kapsam içinden güvenlik alanını ilgilendiren “**karşılama – yönlendirme – sorun ve şikâyet yönetimi**” işlevlerine odaklanmış, çarpıcı örneklerle zenginleştirilmiştir. Bu yönüyle benzersiz olan içeriği halen başka bir kaynaktan bulabilmek mümkün değildir.

Katılımcıya kişiliğinden kaynaklanan ani tepkiler vermesinin kurum ve kendisi için ne denli tahrip edici sonuçlar doğurabileceği anlatıldıktan sonra zihinsel bir dönüşümden geçmesi gerekebileceği ve buna dair teknikler örneklerle işlenmiştir.

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ
Temel Kurallar

FİZİKSEL TEMAS

Doğal olarak, kendiliğindenlik, durumun veya şartların bu temasa uygun olması, karşıdaki insanın bu temasa karşı olan tutumudur.

Akıllı bir güvenlik görevlisi arkadaşları da dahil, bedensel temastan tamamen uzak durmalıdır.

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ
Kabul Ettirmenin Yolları

KABUL ETTİRMENİN YOLLARI

Yapılacak en iyi şey olumlu cümleler kullanmaktır. “**Sağdan gitmeyin**” yerine “**Solten sıldan gidin**” demek daha doğru olacaktır.

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ
Kısa Tapan

ZOR MÜŞTERİ

Hizmet sektöründe çalışanları psikolojik olarak yıpratın konuların başında özellikle “**zor müşteri**” olarak adlandırabileceğimiz kişilerle uğraşmak geliyor.

Kolay kolay memnun olmayan, verilen cevaplardan hiçbir zaman tatminli kalmayan, kızgın ve umursamaz müşteriler için bu tanımlı kullanmak mümkündür.

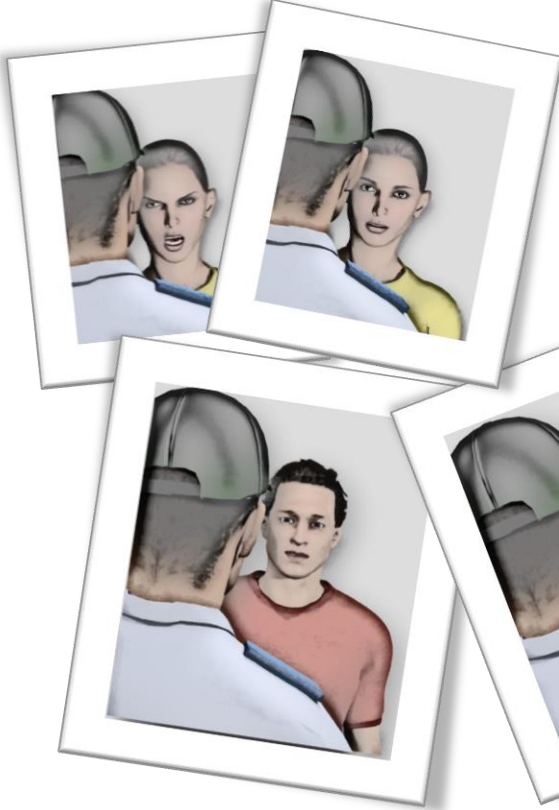
Tabi burada bahsedeceğimiz teknikler sadece “zor müşterilere” karşı değil, sizi sinirlendiren, kıran herkese karşı kullanabileceğiniz tekniklerdir.

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ
Güvenli Etkinlik

GÜVENLİ ETKİNLİK
Güvenli Etkinlik

Korkular
Ön Kabuller
Duyarsızlık
İsim Takmak
Kararsızlık
Alegarlık
Ben-Merkezcilik

KATEGORİ TEMEL



İyi iletişim kurabilmek bir çok büyük sorunu daha başlamadan (sıfır maliyet ile) önlemeyi mümkün kılabilcek iken olumsuz iletişimin hiç olmayacak olayları başlatması ve büyüterek içinden çıkılmaz noktalara taşınması da söz konusudur.

Abartmıyoruz! Kendi hayatımız...
Başkalarının hayatı... İşimiz...



Kendilerini daha iyi tanıyan bireylerin başkaları ile etkin iletişim kurmaya başlamaları bireysel başarılarının ve kurumda toplam kalitenin yükselmesi sonucu doğuracaktır.

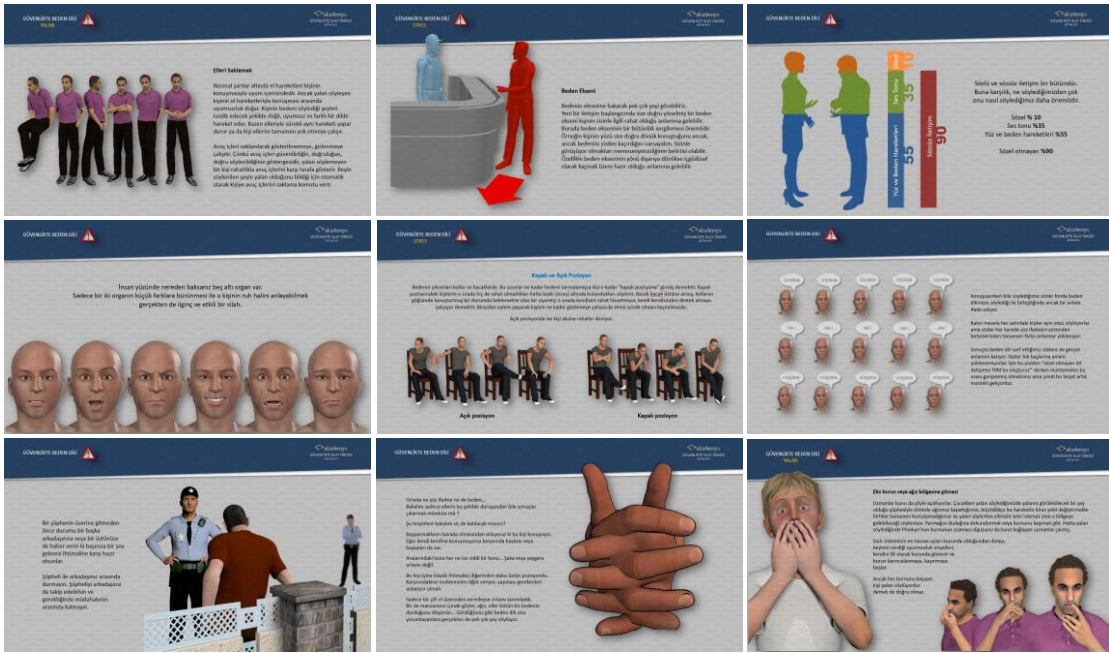
Kişisel gelişim, ondan veya şundan daha iyi olmak değil, dünden daha iyi olmaktır.

İletişim nedir?
Etkin İletişim
İletişim Türleri
İletişim Engelleri
Savunma Mekanizmaları
İletişimin Yeri, Zamanı, Yöntemi
İletişimin Temel Becerileri
Etkin Dinleme
Olumsuz Alışkanlıklar
Oru Sormak
Kendini Tanıma ve Bireysel Farklılıklar
Psikolojik Tutumlar
Test
Eleştiri Sanatı
Telefon, Telsiz, Yazılı İletişim Kuralları



Özel güvenlik temel eğitiminin ayrılmaz bir parçası olarak önemle ele alınması gereken konulardan bir diğeri **“Beden Dili”** disiplindir.

Olayları “olmadan önlemek” gibi ilk bakışta imkansız görünen bir misyonu üstlenen güvenlik görevlileri için beden dilini okumak ve onu kullanarak mesaj göndermek hayati önemdedir.



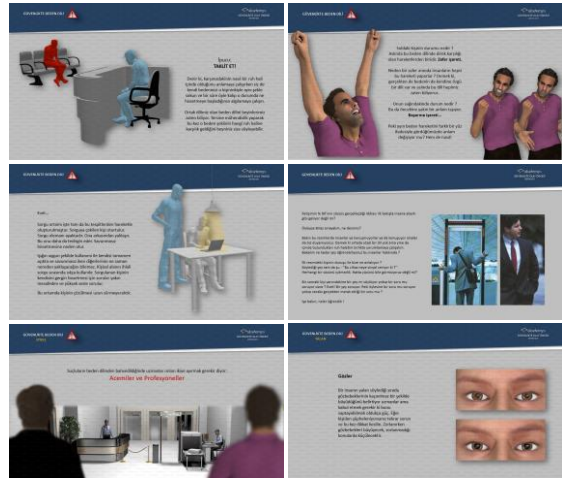
Kurumlarımızın girişlerinde kontrol noktaları kuruyor ve riskli materyali tespit etmeyi amaçlıyoruz.

Peki eylemcinin kendisi?

Onu nasıl tanımlayabiliriz?

İçerik

Beden Dili Kavramı ve Sözel Olmayan İletişim
İletişim ve Kişilerin Tanımlanmasındaki Rolü
Bilim Değil Disiplin
Eylemci için Neyi Arıyoruz?
Eylemci Şüpheli Belirtileri
Acemi ve Profesyonel Eylemci
Aktif Seçme ve Önlemler
Beden Dilinin Kullanılarak Mesaj Gönderilmesi
Uygulamalar
Oyunlar



Güvenlik sisteminin tesis edilmesi, ekipman yerleştirmenin ötesine geçen, insan, prosedür ve denetim ile birlikte işleyen, onları etkileyen ve onlardan etkilenen homojen bir bütündür. Bütünün diğer bileşenleri dikkate alınmaksızın, etkin bir sistem kurabilmek mümkün olabilir mi?

KATEGORİLERİ

MODÜL 9 GÜVENLİK YAPILANMALARI KURULUM ve YÖNETİM

Bu Eğitimde...

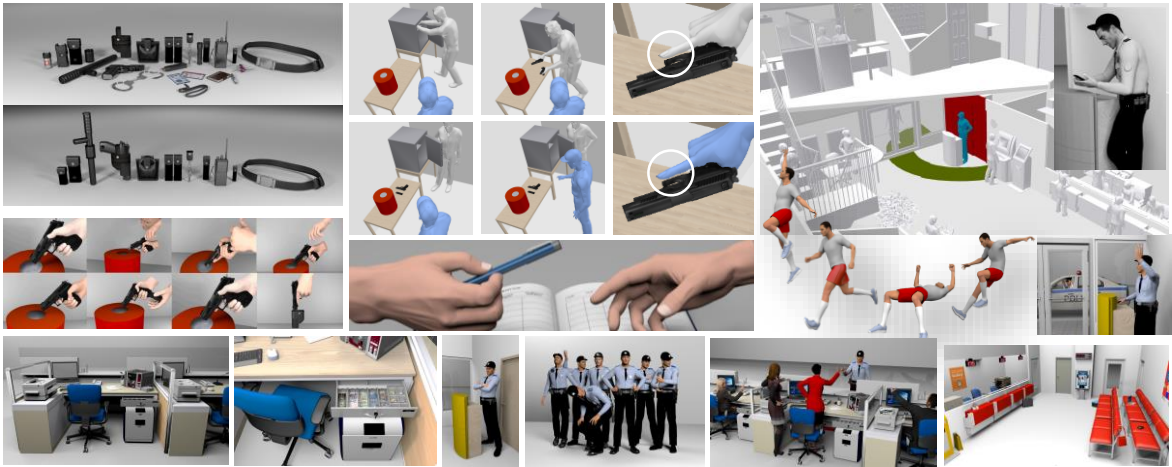
Olayların olmadan önlenmesi gerçekten mümkün müdür ? Riskler nasıl belirlenir? Güvenlik için bütçeden ne kadar pay ayrılmalıdır ? Gerçekten işleyen bir sistem nasıl kurulabilir ? Nereye kadar ilerlemek, nerede durmak gerekir ? Doğru ekipman nasıl seçilir? Sisteminizi sizi gerçekten koruduğundan nasıl emin olabilirsiniz?

Metodolojiyi biliyorsanız artık elinizdeki projenin şartlarına en uygun çözümleri üretmek, hayata geçirerek etkinlikle sürdürmek ve gelişmelere uyarlamak konularında sorun yaşamayacaksınız demektir.



Alanında Bir İlk!

Finans sektörü kendine özgü ciddi riskler, buna uygun yapılanma, uygulamalar ve özel bir eğitim gerektirmektedir. Bankacılık iş kolunda çalışan özel güvenlik mensupları için hazırlanan bu modülde **banka merkez bina ve bağlı birimleri, şube güvenliği ve kıymet nakli** (zırlı taşıma) konuları ülke tecrübesine uygun konu ve örnekler eşliğinde tüm ayrıntılarıyla işlenmektedir.



Şube – (Rutin)

- Yetkiler - Temel Sorumluluklar – Görevler
- Sürekli Gelişim
- İdari Yapılanma
- Bedeni Yeterlilik
- Çaydıcılık
- Erken Teşhis
- Minimum Zarar
- Yalnız görev yapmak
- Disiplin
- Kıyafet
- Göreve Gelmeme – Terk etme
- Güvenlikle İlgili Olmayan Görevler
- Görev Alanı
- Hassas noktalar
- Standart Donanım
- Silah (Teslim – Kontrol – Taşıma - Bakım)
- Açılış kontrolleri (Dış ve İç) Şubenin Açılması
- Arıza ve Noksanlar
- Raporlar – Kayıtlar – Formlar

Anahtarlar ve Kullanırılması - Yenilenmesi
Acil İrtibatlar
Duruş Noktaları, Pozisyonları, Görünüm
Girişlerin, Geçişlerin ve Alternatiflerinin
Kontrolü
Kurum ve Personel Araçları
Diğer Araçlar
Müşteri İlişkileri – İletişim
Ziyaretçiler
Personel İlişkileri - İletişim
Yüklenici (Taşeron) İlişkileri – İletişim - Gözetim
Posta / Kargo / Malzeme Uygulamaları
Tadilat / Onarımlar
Haberleşme
Bilgi Güvenliği / İstihbarata Karşı Koyma /
Gizlilik
Gün içi kontroller - Devriye
Şube Çalışanlarına Güvenlik Eğitimleri - Uyarılar
Şube Personelinin Uygunsuz Davranışları
Kapanış Kontrolleri - Şubenin Kapatılması

**Şube – (Acil Durum)**

Silahlı soygun (Amatör – Profesyonel)
Öncesi – Sırası - Sonrası
Rehin Alma
Toplumsal Hareketler
Yangın
Doğal Afet
Patlama (İçeride – Dışarıda)
Silahlı Eylem – Ateş Edilmesi
Tahliye
Çevre Olayları
Sahipsiz Nesneler
Buluntular
İntihar Saldırıları
İlkyardım
Müşteri Sağlık Sorunları
Müşteriye Karşı Suçlar
Müşterinin yol açtığı hasarlar

- Zor Müşteri
- ATM Güvenliği
- ATM Dolandırıcılıkları
- ATM Sorunları
- Şüpheli Cisim
- Şüpheli Kişi
- Şüpheli Araç
- Şüpheli Durum
- Şüpheli Gönderi
- İhbarlar / Sessiz Arama
- Vandalizm
- Etkisiz Kılma
- Kimlik Kontrolü
- Kişİ Araması
- Olay Sonrası Yapılacaklar
- Olay Yeri Koruma
- Emniyet Güçleri ile İş Birliği
- Medya ile İlişkiler



Kıymet Nakli – (Rutin ve Acil)

Donanım Tanıma ve Kullanma
Konu ile İlgili Teknolojiler
İzleme teknolojileri
Savunma teknolojileri
Nakil Ekibi ve Görevleri
Takım Çalışması
Donanım Pozisyonları
Operasyonel Atış Pozisyonları
Araçın Göreve Hazırlanması
Görev Öncesi Teknik ve Prosedürel Kontroller
Güvenli Rota Belirleme
Steril Bölge ve Temiz Bölge Kavramları
İstihbarata Karşı Koyma, Profiling Yöntemleri,
Şüpheli Belirtiler, Eşkâl Tanımlama
Zırhlının MVZ ye yanaşması
Havuzda veya açıkta yüklemeler
Mesafeli yaya yüklemeler
Zırhlı ve Zırhsız Alternatif Kıymet Nakli Yöntemleri
Yaya Olarak Alternatif Kıymet Nakli Yöntemleri
Yaya transferde personel pozisyonları

Yaya transferlerde donanım pozisyonları
Kıymetin yaya transferi sırasında personellerin
rutin ve acil durum pozisyonları
Kıymet çantasının taşınması
Ara yüklemeler (Şube)
Toplu taşıma aracı ile intikaller
Silahsız personelin zırhsız özel araçtaki hareketleri
Psikolojik açıdan güvenli sürüş
Doğru Sürüş Pozisyonları
Dikkat ve Konsantrasyon
Sürüş Fiziği
Bariyerden Kurtulma
Seyir Halinde Şüphe Giderme
Baskı Altında Tespit ve Muhafaza
Kelepçeleme teknikleri
Birden fazla saldırganı alıkoyma
Yerde arama
Duvarda arama
Kaza yapan zırhlı araca giriş teknikleri
Modus operandi (Ülke Tecrübeleri)
Olası Soygun Yöntemleri ve Alınabilecek Önlemler



KATEGORİ SEKTÖREL

MODÜL 11 MAĞAZACILIKTA KAYIP ÖNLEME

230 slayt ve 3 saat süreli temel eğitim işe alınan her çalışan için kendi kendine işleyen hızlı, ekonomik, bürokrasi yaratmayan, sorunsuz oryantasyon sağlayacak.

İçerik

Müşteri ve çalışanların yol açtığı kayıplarda kullanılan yöntemler.

Psiko-sosyal temeller ve besleyen ortak kültür ile mücadele.

Önleyici uygulamalar ve elektronik sistemler.

Önlemleri etkisiz kılan karşı yöntemler ve başa çıkma yolları.

Akıllı teknolojiler.

Yasalar.

Örnek olaylar.



Çalınan
her ürün için
kâr marjınız
%2 ise
sadece zararı
kapatmak
için

50

Ürün daha satmalısınız.



Farklı işkolları ve departmanlar için özelleştirme imkânı

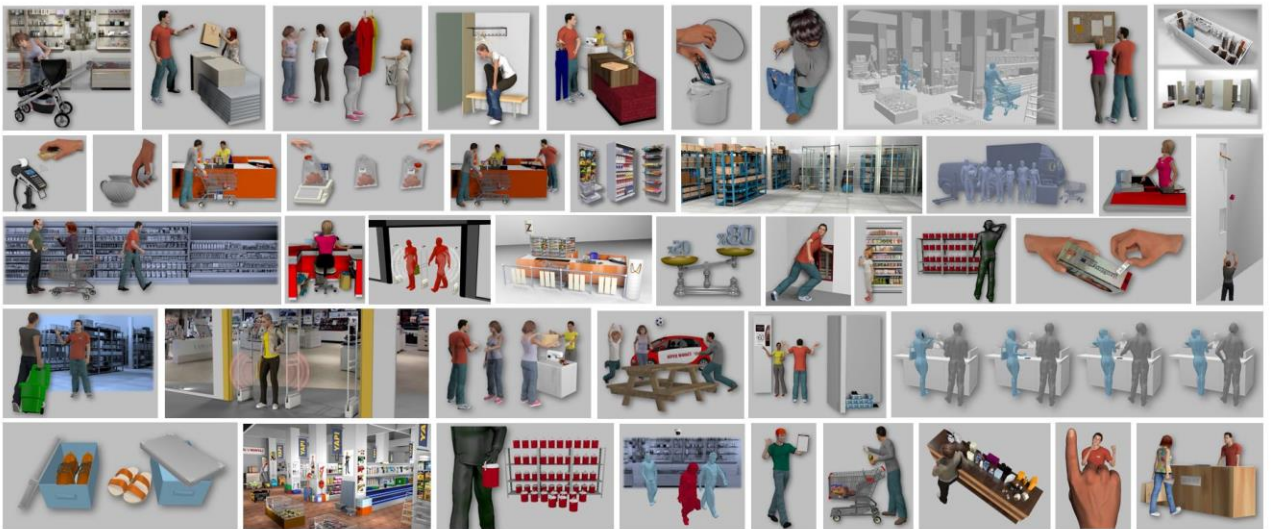
Eğitimimiz konunun niteliği itibarıyla;

- Yöneticiler
- Güvenlik çalışanları
- Personel

İçin özelleştirilmiş içeriklerle **birbirlerinden ayrı** sunulmaktadır.

Doyurucu içerik gelecek talepler doğrultusunda metin ve görseller bazında, ortak çalışma ile markanıza özelleştirilerek kurumsal kimliğinizi güçlendirecektir. Mağazacılığa dair farklı iş kolları için 3 boyutlu çekim platolarımız şimdiden hazır.

Site ana sayfası kurumsal kimliğiniz ile yeniden tasarlanabilir.

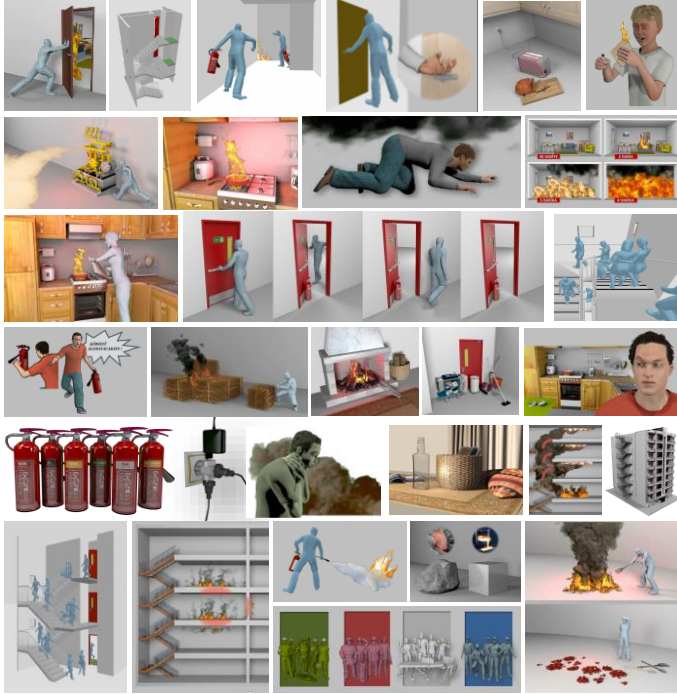


KATEGORİ GENEL

MODÜL 12 Kurum Çalışanları için YANGIN

Yangın organizasyonunda yer alan ekipler ve düz personel için karma yapıda sunulan yangın eğitimi içerikleri bu yönüyle bir grup için odaklanmayı güçleştiren pek çok ayrıntı barındırırken diğer grup için yetersiz kalabilmektedir. Akademya yaklaşımında eğitimin bu iki kesim için tamamen ayrıştırılması ihtiyacına inanıyoruz. Her iki grubu kapsayan ilk aşamada temel yangın bilgisi çerçevesinde genel farkındalık ve bilinçlendirme amaçlanmalı, ekip mensuplarının katılacağı ikinci aşamada ise ayrıntılara girilmelidir.

Bu eğitimi alan personel, en çok arzulanan sonuç olduğu üzere, yangın öncesi – sırası ve sonrasında kendisinden beklenen rolü tereddütsüz, organize bir disiplin ile yerine getirecek, özellikle önlemler konusunda yüksek hassasiyet gösterecektir.



Doğa üstü seri katiller korku filmlerinin sık kullandığı figürlerdir.

Evrenle yaşıt ve ölümsüzdürler.

Olmadık yer ve zamanlarda aniden ortaya çıkabilirler.

Adeta yokluktan gelirler.

Peşinize düştüklerinde kurtulma şansınız çok azdır.

Kurbanlarını öldürme yöntemleri çeşitli ve ürkütücüdür.

Kazandığınızı düşündüğünüz zamanlarda daha güçlü olarak bir anda doğrulurlar.

Siğindiğiniz bir bölmede kendinizi güvende hissettiğiniz anda bile gözlerinizin önünde duvardan geçerek karşınıza dikilirler.

Onu arkanızda bıraktığınızı düşündüğünüzde aniden önünüzde belirirler.

Pozitif bilim çağında yaşayan bizler bu hikayeleri izlerken onların gerçek hayatta olmadıklarını bilmenin rahatlığını yaşıyoruz ama...

Tüm bu özelliklere (hatta fazlasına) sahip, canavar bir seri katil gerçekten de aramızda gezmiyor mu?

Yangın!

Teknik bilgilendirmeden kaçındığımız içeriğin yapılandırılmasında belli oranda hikayeleştirme tekniği kullanılmış, aktarılabilecek bilgiler ilginç, çarpıcı, sık sık da ezber bozucu anekdotları çevresinde bilinçli olarak odaklanarak ortaya her aşamada ilgiyle takip edilen, akılda kalıcılığı güçlü bir müfredat ve sunum konulmuştur. “3 boyutlu platolar” yöntemimizle sağlanan özgün görsel ve animasyonlar bu yapıyı güçlü şekilde desteklemektedir.

KATEGORİ GENEL

MODÜL 13 DEPREM



Uzun ön çalışma sürecinde çok miktarda kaynak yayın titizlikle taranarak, katılımcının aklında yanıtı soru bırakmamayı hedefleyen eksiksiz bir içerik oluşturulmuştur. Tüm sahneler konularıyla doğrudan ilgili özel üretilmiş görsellerle desteklenerek kolayca takip edilen, ayrıntıları akılda kalıcı, güçlü bir eğitim modülü yapılandırılmıştır.

Depremi dehşet içerebilen boyutunu göstermekten bilinçli olarak kaçınılmıştır. Bunun çaresizlik hissi ve psikolojik bir geri tepme uyandırdığını biliyoruz. Asla karamsarlık aşılamayan, aksine çok basit ve pratik yöntemlerle bu afete karşı güvenlik seviyesinin ne derece artırılabilirliği konusunda katılımcıyı ikna ederek harekete geçirmek üzere güçlü bir çaba isteği telkin eden metinler ve bu hedefe yardımcı olacak pastel renklendirme tercih edilmiştir.

Deprem modülümüz ihtiyaç duyduğumuz toplumsal bilinçlenmeyi ÖNCESİ – SIRASI – SONRASI bölümlerinden oluşan basit yapı ve anlatımıyla her kesimden insana ulaşarak en üst düzeyde sağlama iddiasındadır.





Haklar

DWC Business Center 1st Floor Dubai World Central
P.O. Box 390667 Dubai, U.A.E.

TEL +(971)-4-4527874

TEL +(971)-56-2198921

WEB:
www.salesfactoryme.com

EMAIL:
info@salesfactoryme.com



Pazarlama

Dereboyu Cad. Maslak Mh. Meydan Sok. No:1
Beybi Giz Plaza Kat: 5 D:55 (34398) Maslak – İSTANBUL, TR

Tel :++90 (212) 970 20 50

WEB: www.conspectusdanismanlik.com
E-Posta: info@conspectusdanismanlik.com



İçerik

Komet Yönetim ve Eğitim Danışmanlığı Paz. Tic. Ltd. Şti.
Yakacık Çarşı Mah. Gülşen Sk Yüce Belde Sitesi No 5 D 15
Kartal 34876 İstanbul Turkey

Tel :+90 (216) 518 36 34

Fax:+90 (216) 518 25 17

WEB:
www.kometdanismanlik.net

E-Posta:
info@kometdanismanlik.net