

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ ПЕРСОНАЛА ОХРАНЫ ОРГАНИЗАЦИИ С ВНЕШНИМ КЛИЕНТОМ КАК АУДИО-ВИЗУАЛЬНАЯ PR-ВИЗИТКА ОРГАНИЗАЦИИ (ИНСТРУМЕНТ ВЕРБАЛЬНОГО PR-ОБЩЕНИЯ)

Михаил Вейде, бизнес-тренер, ИП

Алексей Сысун, Уральский Командор Национальной Ассоциации Телохранителей (НАСТ) России

Ольга Попова, проректор Уральского филиала РАНХиГС им. Плеханова

Давно известно, что эффективность охраны организации зависит не только от профессиональных знаний работников охранного подразделения, но и от их общей культуры, знаний служебного этикета, понимания этики корпоративного поведения, умения соразмерять свои действия со служебными инструкциями, практики прямых контактов с посетителями организации и с ее работниками. В какой же момент и как разговор с посетителем учреждения может повлиять на пиар организации? Здесь уместно объяснить различие между рекламой и пиаром, так сказать, на уровне непосредственного восприятия контактов сотрудника охраны и клиента организации.

«Только у нашего у охранника банка такое выражение лица, как будто это его банк.»

© <http://citaty.ru/pro-obramnikov/>

ЧТО ТАКОЕ РЕКЛАМА ОРГАНИЗАЦИИ?

Это распространение разными путями в целевых аудиториях позитивной информации о предприятии, которую информацию это самое предприятие и оплатило. То есть организация отдает деньги за то, чтобы о ней создавалось проплаченное положительное впечатление внешнего окружения.

ЧТО ТАКОЕ PR ОРГАНИЗАЦИИ?

Это положительное мнение окружения организации о ее деятельности и ее персонале, положительная репутация в глазах клиентов и партнеров, сложившееся не за деньги. А исключительно во время или после общения. То есть в итоге контактов посетителей с персоналом учреждения – повторимся – спустя определенное время либо не-

УПРАВЛЕНИЕ PR-ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ

медленно, непосредственно в ходе этого самого общения. И это впечатление устойчиво, его поддержание по факту в финансовом плане не требуется (во всяком случае такие затраты не идут ни в какое сравнение с любой коммерческой рекламной организацией). Отсюда крайняя необходимость умения охранника производить положительное первое впечатление на своего «визави».

ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА ЭФФЕКТИВНОСТЬ РАБОТЫ ПРЕДСТАВИТЕЛЯ ОХРАННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ В ОХРАНЯЕМОМ УЧРЕЖДЕНИИ:

ПРИНЯТИЕ/НЕПРИНЯТИЕ ПРЕДСТАВИТЕЛЕМ ОХРАНЫ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ КУЛЬТУРЫ ОХРАНЯЕМОГО УЧРЕЖДЕНИЯ.

СОТРУДНИКИ ОХРАНЫ НА ДЕЛЕ СОЗДАЮТ РЕПУТАЦИЮ И ПОЗИТИВНЫЙ ИМИДЖ СРАЗУ ДВУМ ОРГАНИЗАЦИЯМ: ОХРАННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ В ЦЕЛОМ, И ОХРАНЯЕМОЙ ФИРМЕ.

Сотрудники охраны на деле создают репутацию и позитивный имидж сразу двум организациям. То, как ведут себя охранники, как общаются между собой и сотрудниками охраняемой организации, как они одеты, как выглядят, говорит не только о каждом из них, но, прежде всего, об охранной организации в целом, а также об охраняемой фирме. Многие охранные организации разрабатывают кодексы чести/этики, правила служебного поведения, стиль форменной специальной одежды, которые и отображают главные приоритеты их профессиональной деятельности.

Организационная культура – это система общепринятых в организации представлений и подходов к постановке дела, к формам отношений и к достижению результатов деятельности, которые отличают данную организацию от всех других.

Организационная культура выполняет целый ряд функций:

- **Охранная** – создание барьера, ограждающего организацию от нежелательных внешних воздействий.
- **Интегрирующая** – усиливает систему социальной стабильности в организации.



МИХАИЛ ВЕЙДЕ

Преподаватель, консультант, бизнес-тренер, коуч, предприниматель (с 1992 г.).

Специализация: деловая психология, ораторское искусство, реклама и PR, маркетинг, рекрутинг, стартапы, коммерческие переговоры, предпринимательство в сфере МСП.

Ведение бизнес-семинаров – 16 лет.

Преподавательская работа – 31 год.

Предпринимательская деятельность – 22 года.

Автор курсов, семинаров, тренингов.

Разработка под заказ семинаров и тренингов, организация курсов, подбор преподавателей, работа на территории заказчика (в т. ч. регион).

САЙТ тренера: ternii66.wix.com/mnveide

Ссылка на публикации <http://nastural.ru/biblioteka/>

Тел. 89193748100

Организационная культура – своего рода социальный клей, который помогает сплачивать организацию, обеспечивая присущие для нее стандарты поведения;

- **Регулирующая** – является средством, с помощью которого формируются и контролируются формы поведения и восприятия, целесообразные с точки зрения данной организации
- **Адаптивная** – выражается в чувстве общности всех членов организации
- **Ориентирующая** – направляет деятельность организации и ее участников в необходимое русло.
- **Мотивационная** – усиливает вовлеченность в дела организации и преданность ей;
- **Функция имиджа** – формирует определенный имидж организации, отличающий ее от любой другой.

Для эффективного взаимодействия организации с представителями охраны важны охранная, интегрирующая и имиджевая функции.

АТРИБУТЫ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ КУЛЬТУРЫ ОХРАНЫ ПРЕДПРИЯТИЯ:

1. **Традиции и обычаи**, уровень сотрудничества работников охраны между собой. Сюда

можно отнести кадровую политику, систему мотивации и вознаграждений

2. **Ценности** – это ценностные ориентации. Какое поведение сотрудников охраны можно считать допустимым, как строятся отношения с коллегами и начальством – все это несет организационная культура.
3. **Стили руководства**: авторитарный и демократический. Например, для государственных учреждений, компаний, основанных и контролируемых полностью одним лицом (собственником), характерен более авторитарный стиль, для которого присущи низкое делегирование полномочий, единоличие и диктат в принятии решений.
4. **Символика** – через нее осуществляется передача ценностей компании – субъекта охраны – широкому кругу лиц.
5. **Деловой этикет**. Многие компании обязывают придерживаться сотрудников охраны определенного стиля одежды и поведения.

Принятие организационной культуры охраняемого учреждения сотрудником охраны характеризуется тремя уровнями:

- фрагментарный – усвоение наиболее ярких правил;



АЛЕКСЕЙ СЫСУН

Уральский Командор Национальной Ассоциации Телохранителей (НАСТ) России, наставник Академии НАСТ России, эксперт издательства «Безопасность 21 век», соавтор книги НАСТ «Телохранители. Путь в профессиональный мир».

С 1994 по 2012 гг. прошел путь от сотрудника личной охраны, руководителя отдела личной охраны руководителя холдинга, до начальника службы безопасности группы компаний.

С 2012 г. по настоящее время – практическая работа по обеспечению личной безопасности; инструктор по подготовке сотрудников личной охраны, в том числе профессионально-прикладной физической подготовки.

Область профессиональных интересов: теория и практика обеспечения личной безопасности, консультации по вопросам безопасности.

Увлечения: информационно-аналитическое направление, философия безопасности.

Ссылка на публикации <http://nastural.ru/biblioteka/>



- ассоциированный – понимание норм деятельности, с которыми человек согласен;
- выстраданный – принятие всех формальных и неформальных правил организации. Человек становится «своим», а не чужим.

Исходя из вышесказанного, следует четко ориентировать организацию и поведение охраны при общении с внешним клиентом в виде

структурированного, обязательного к исполнению «уставного» документа. Это подлежит обязательной отработке.

Успех взаимодействия зависит от правильного восприятия и поддержания/соблюдения сотрудником охраны всех важных элементов организационной культуры охраняемой организации. Необходимо учитывать также еще ряд факторов.



ОЛЬГА ПОПОВА

проректор Уральского филиала РАНХиГС им. Плеханова. Заведующий кафедрой рекламы и связей с общественностью (2008). Проректор по связям с общественностью (2012). Кандидат социологических наук (2007), профессор (2013). Профессор IERP (Paris.) (2013). Член УМО вузов РФ по образованию в области международных отношений, направление «Связи с общественностью» (2008).

Общий стаж работы: с 1985 года

Лауреат и Победитель региональной премии в области развития общественных связей «Серебряный Лучник – Урал». В номинации «Лучший проект в области научных достижений и инноваций». (2013)

Более 30 благодарностей различного уровня 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014 г.г.

Членство в ассоциациях:

Член УМО вузов РФ по образованию в области международных отношений, направление «Реклама и связи с общественностью» (с 2008 по н. в.).

Член Уральского отделения РАСО (2007–2011),

Член РАСО (2011–2013);

Член экспертного совета Уральской премии в области связей с общественностью «Белое крыло» (2008-2011).

e-mail: o.popova2011@mail.ru

Простые Правила отпугивания клиентов организации

1. Иметь самое поверхностное представление о том, что нужно клиенту. Подход одинаков для всех клиентов без учёта различия их интересов.
2. Ни в коем случае не слушать клиента. Еще эффективнее — перебивать или спорить.
3. Желательно сразу занять по отношению к клиенту неравноправную позицию: либо «сверху», либо «снизу». В позиции «сверху» необходимо смотреть на клиента свысока. В позиции снизу **главное**, чтобы интонация голоса была извиняющейся.
4. Использовать «псевдоклиентурный» тип поведения. **Сущность**: преувеличенно «внимательное» отношение к клиенту.



Рис. 3

«Створное» восприятие внешним клиентом представителя охраны организации как своего рода «нашего всего» данного учреждения.

В этом случае важны имиджевые характеристики:

Внутренние качества охранника: доброжелательность, профессионализм.

Внешний образ: физиогномические характеристики, соматические данные, кинестетические особенности, стильность одежды, визуальное состояние волос.

Существуют стереотипные восприятия сотрудником охраны и клиентом друг друга (Рис. 1 и Рис. 2).

Большим недостатком в России в организации сервиса внешнего клиента охраной организации является слабая степень служебно-этикетной грамотности в обращении с посетителем. Определенные правила отпугивания клиентов формулируются так (Рис. 3).

Сотрудник охраны при выполнении служебных обязанностей общается с большим числом людей, вступая с ними в служебные отношения. В процессе общения человек обменивается с другими людьми информацией, воспринимает их, организует взаимодействие. Можно выделить несколько уровней общения:

1. Общения охранника с клиентами.
2. Общение охранника со служащими данной организации.
3. Общение охранника с другими сотрудниками охранных предприятий.

Каждый из этих уровней общения имеет свою специфику, связанную с реализацией охранником определенной социальной роли, в которой закреплены его права и обязанности. Одно дело общаться с товарищем по службе, совсем другое – с начальником. Третье – с посетителем.

Для упрощения и облегчения коммуникации с посетителями следует использовать служебно-этикетные разговорные модули. Разговорные модули – это стандартные типовые фразы для персонала ЧОП, которые помогают устанавливать контакт с клиентом и влиять на собеседника и в типичных, и в нестандартных ситуациях. Это вопросы клиенту, официальные формулировки речи, ответы на претензии и возражения, определенный обязательный служебный вокабуляр. Такие модули обязательно утверждаются руководством ЧОП или организации-клиента, и являются обязательным речевым стандартом служебного общения (речевого поведения) с клиентами для работников охраны. Модули экономят время, силы и нервы персонала охраны.

Сотрудник охраны при исполнении своих обязанностей в любых условиях должен быть вежливым и тактичным, обращаться ко всем только на «вы».

В отношении посетителей и граждан, а также персонала охраняемого объекта свои требования и замечания нужно излагать в убедительной и понятной форме, не допускать нервозности, высказываний и действий, оскорбляющих их честь и достоинство.

Охранник при обращении к гражданину (посетителю, клиенту) должен поздороваться с ним, назвать свою должность и фамилию, затем кратко сообщить причину и цель обращения.

Например: «Здравствуйте! Охранник предприятия «__» Петров. Пожалуйста, представьтесь и сообщите цель своего прибытия».

При обращении с клиентами необходимо проявлять высокую культуру, следить за своей речью, вежливо и понятно излагать свои требования.

Например: «Пожалуйста, снимите верхнюю одежду и пройдите туда-то». В ходе общения с



клиентами нельзя допускать двусмысленных выражений, способных вызвать у них обиду или неправильное понимание.

В случае обращения граждан (клиентов, посетителей) охранник, выполнив те же требования, обязан внимательно выслушать и принять меры по их заявлениям в рамках своей компетенции, а в необходимых случаях разъяснить, куда следует обратиться для разрешения поставленного вопроса

Для выстраивания взаимодействия можно рассмотреть общий шаблон служебного разговора охраны с посетителем (Рис. 4).

Сотрудник охраны в зависимости от обстоятельств в диалоге с клиентом может играть одну из трех ролей (Рис. 5).

При этом основная служебно-этикетная разговорная позиция для сотрудника охраны возможна следующая (Рис. 6).

*«Не говори, что знаешь,
но знай всегда, что говоришь».*
Клавдий

При выполнении своих служебных обязанностей сотрудник охраны обязан быть уверенным в себе, сдержанным, скромным, вежливым. Отрицательное мнение складывается об охраннике самоуверенном, грубом, мрачном, суетливым, излишне раскованном. Эти качества личности проявляются в таких элементах поведения, как громкий разговор или смех, нецензурные выражения, курение в неполюженном месте, излишне раскрепощенная манера сидеть, стоять и т.п.

Роли работника охраны

- **Актёр** - Ты всегда демонстрируешь хорошее настроение и готовность помочь клиенту.
- **Психолог/эксперт** - От тебя ждут знаний, совета, драйва, сервиса и участия.
- **Сапёр** - Твоя ошибка бьёт тебя и твой ЧОП по карману, нервам и репутации.

Рис. 5

ВСТРЕЧАЕМ ПО ОДЕЖКЕ ИЛИ ВНЕШНИЙ ВИД ОХРАННИКА

Основу экипировки частного охранника составляет охранная униформа, состоящая из комплекта: куртка, брюки, рубашка, галстук, головной убор, обувь. Частным охранными организациями сегодня разрешено носить как гражданский деловой костюм, так и специальную охранную униформу, на усмотрение руководителя охранной организации, который, как правило, при нестандартных условиях согласует с заказчиком. Каждая охранная организация стремится к тому, чтобы его охранники смотрелись на общем фоне оригинально и мужественно. Главное требование государства к одежде охранников в РФ – чтобы она не напоминала по внешнему виду форму государственных военизированных организаций, правоохранительных или контролирующих органов РФ, не имела воинских знаков отличия и соответствующей военной символики.

Как правило, охранные организации используют стандартную охранную однотонную униформу черного, темно-синего, темно-зеленого, бежевого цветов, с однотонной белой, голубой или черной рубашкой, дополненной черным или синим галстуком. В качестве головного убора используют кепи, фуражку, пилотку, берет. Униформа бывает летней, демисезонной, зимней.

Важным атрибутом охранной униформы является шеврон, с указанием наименования фирмы, который размещают на рукаве верхней одежды.

ВАЖНЯК!!!

Основная служебно-этикетная разговорная позиция для сотрудника охраны

- Показывать в диалоге нейтрально-этикетное отношение к посетителю и его проблемам
- Позитивная спокойная интонация разговора
- Использование в речи простых слов и коротких предложений (речевых штампов)
- **Не показывать свои эмоции! НЕ НАДО ПОДСТАВЛЯТЬСЯ!**
- Соблюдение регламента времени разговора и его фиксация (при необходимости)



Рис. 6

ды. На спинной стороне верхней одежды могут размещаться надписи ОХРАНА или наименование фирмы. На груди каждый сотрудник охраны обязан носить личную карточку частного охранника, заверенную печатью МВД. На карточке, кроме прочих атрибутов, должна быть личная фотография и ФИО охранника. Кроме личной карточки, охранник на посту должен иметь при себе удостоверение частного охранника и паспорт.

Аккуратность, подтянутость и опрятность в одежде, как правило, ассоциируется с организованностью в работе.

Расхлябанность свидетельствует о неряшливости, суетливости, забывчивости человека.

Внешний вид сотрудника охраны объекта должен соответствовать выполняемым задачам. Его экипировка должна состоять из чистой, аккуратно подогнанной специальной униформы, удобной для движения.

ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ СОТРУДНИКА ЧАСТНОЙ ОХРАНЫ:

1. Гордись своей профессией, будь честным, с достоинством выполняй свои должностные обязанности.
2. Строго соблюдай профессиональную Этику, будь вежлив, контролируй свои эмоции. Старайся быть всегда спокойным, выдержанным, уверенным, дружелюбным.
3. Исключай случаи создания конфликтных ситуаций. Твои требования должны быть законны.

4. Нельзя отвечать тем же на: нетерпение; открытое пренебрежение; высокомерие; грубость; предвзятость; провокации.
5. Нельзя: ругаться, сквернословить; оскорблять; оправдываться; иронизировать; спорить; передразнивать; обвинять в глупости и т.п.; проявлять формализм, бюрократизм.
6. Не пугай оружием, спецсредствами и не демонстрируй их.
7. Не проявляй своего состояния, которое может провоцировать нарастание агрессивности: покраснение (побледнение); дрожь; замешательство, шок, заикание; обильное потовыделение; резкие движения.
8. Не бойся принести извинение за вынужденное беспокойство.
9. Будь опрятен: чистая, аккуратно выглаженная, застегнутая форма; аккуратная стрижка; выбритость; чистые руки, ухоженные ногти; чистая обувь.
10. Воздержись на дежурстве: носить драгоценности; курить; жевать жвачку; снимать без необходимости куртку (пиджак); держать руки в карманах или сложенными на груди; от употребления продуктов питания, вызывающих сильный запах изо рта (чеснок, лук и т.п.); от парфюмерии с сильным запахом.
11. Будь профессионалом в своей деятельности.

ПОЛУЧЕННОЕ ОБРАЗОВАНИЕ НЕ ГОВОРИТ О ВОСПИТАНИИ

Качество подготовки персонала охранных предприятий и требования, которые должны предъявляться к охраннику в профессиональном плане, строятся на трех этапах.

Во-первых, полученное изначальное воспитание, социальная среда обитания индивидуума. Все это определяет базу культуры поведения и общения.

Во-вторых, обязательная специальная подготовка, которую должен проходить каждый соискатель перед сдачей квалификационного экзамена. Улучшение качества подготовки охранников, приобретение им навыка этики и этикета – в этом должны быть заинтересованы и негосу-



дарственные образовательные учреждения (НОУ), и подразделения лицензионно-разрешительной службы.

В-третьих, профессиональное обучение в охранной структуре, которое предусматривает получение дополнительных знаний по специализации в избранных видах охраны, и ежедневный инструктаж перед заступлением на пост, в котором до каждого охранника доводится оценка оперативной обстановки на охраняемой категории объектов, а также напоминание правил «культуры поведения и общения». Содержательность инструктажей – один из главных факторов повышения профессионального уровня охранника. От качества проведения инструктажей и полноты доводящейся информации зависит отдача охранников в работе на посту.

Массовое сознание четко делит сотрудников охраны на телохранителей и охранников. Первые – это люди романтической профессии, прикрывающие своим телом... бросающиеся навстречу пулям коварных киллеров... несмотря ни на что и ценою своей жизни... Вторые тупы, назойливы... просто хамы... работа для неудачников... смотри, сынок, если будешь плохо учиться...

Охранник, длительное время выполняющий свои обязанности в многолюдной зоне, быстро становится раздражительным, так как окружающие могут игнорировать его законные требования, выражать негативное отношение к нему лично и профессии и т.д. Требуя для себя личных предпочтений, отдельные люди стремятся унижить и оскорбить охранника. При этом охранник, исполняющий обязанности службы, должен оставаться непреклонным и вежливым. Это очень



сложно. Ниже мы помещаем мем из интернета по поводу того кем является охранник по мнению обывателей.

Подлинная культура поведения охранника – там, где поступки человека во всех ситуациях, их содержание и внешнее проявление вытекают из нравственных принципов морали и соответствуют им.

Вот лишь основные факторы, негативно влияющие на персонал охраны:

- большая продолжительность рабочего дня;
- дефицит и однообразие поступающей информации в сочетании с необходимостью сохранять внимание на протяжении всей рабочей смены;
- необходимость выявить специфически важную информацию из потока однообразных сенсорных раздражителей;
- возможность внезапного возникновения опасности и как следствие – постоянная готовность к активным действиям, которая при этом не реализуется;

- повышенная ответственность за принятое решение, высокая цена ошибки как при решении предпринять какое-либо действие, так и при отказе от действия;
- невозможность шаблонного принятия решения при возникновении нештатной ситуации в сочетании с необходимостью соблюдения навязанных правилами несения службы стандартных действий;
- систематическое бодрствование в ночное время, что приводит к нарушению биоритмов.

В идеале сотрудник частного охранного предприятия должен владеть навыками психоэмоциональной саморегуляции, иначе неизбежны проблемы со здоровьем.

Современный частный охранник должен выглядеть:

1. уверенным в себе человеком;
2. высокопрофессиональным;
3. готовым к быстрым и активным действиям;
4. элегантным;
5. внушающим доверие;

6. не лишенным вкуса;
7. надежным;
8. порядочным;
9. аккуратным.

К сожалению, современный кандидат в сотрудники охранного предприятия в массе своей далеко не соответствует высоким требованиям к охраннику-профессионалу. Если раньше в сотрудники охраны шли бывшие военные и сотрудники правоохранительных органов, имеющие великолепную «базовую» подготовку, то теперь охранниками становятся представители нового поколения. Молодые люди сейчас не особо развиты физически, имеют слабое здоровье и массу вредных привычек, часто у них нет опыта службы в армии, нет навыка дисциплины, привычки доверять старшему, умения подчиняться, нет трудовых навыков, отсутствуют правовые знания и представления. Зачастую представители этого поколения отличаются завышенной самооценкой, привычкой получать все даром в сочетании с неспособностью самостоятельно принять ответственное решение и подверженностью чужому влиянию. В итоге, как говорится, «ни украсть, ни покараулить» ...

В условиях кризиса усилилось давление потребителя услуг охраны на рынок. Клиенты ЧОПов стараются найти все более и более дешевые предложения, что не может не сказываться на рентабельности бизнеса. Руководители охранных предприятий, в свою очередь, вынуждены принять меры по сокращению издержек, и очень часто под «оптимизацию» подпадают расходы на обучение, переподготовку и мотивацию персонала. Привлекательность профессии в глазах серьезных кандидатов снижается, они вынуждены ме-

нять сферу деятельности, унося с собой бесценный профессиональный опыт.

Неизбежным следствием такого положения дел является уход подготовленных специалистов, на их место заступают новички, на обучение которых вновь надо затратить определенные средства. В конце концов многие руководители приходят к выводу, что лучше снизить затраты на обучение, либо привлекая уже обученные кадры (то есть прошедшие обучение за свой счет), либо снизив требования к кандидатам.

Все это в совокупности напрямую бьет по визуальному восприятию данной организации посетителем; по первому впечатлению от учреждения, порог которого переступил посетитель – значит, предприятие своими руками подрывает свою деловую репутацию. Следовательно, ни о каком позитивном пиаре речи уже не идет.. Необходимо основное внимание все-таки уделять отбору, адаптации и обучению новых сотрудников охраны, считая это вложениями в развитие своего предприятия.

Сегодня профессиональный охранник не может обойтись без знаний правил поведения, законов общения, психологии, основных правил поведения сотрудников охраны, приемов создания положительного мнения/впечатления от работы персонала охраны. Однако пока приходится констатировать, что в это направление работы традиционно вкладывается недостаточно ресурсов и понимания «властей предержащих».

Авторами статьи разработано специальное методическое пособие. Оно доступно для свободного скачивания по ссылке: <http://nastural.ru/biblioteka/>