



Fremdsprache als Qualitätsmerkmal

Welcome! – Das Englisch-Training für Sicherheitskräfte

An Flughäfen, während eines Fußballspiels oder am Empfang: Immer häufiger sprechen Sicherheitsmitarbeiter* während ihres Dienstes Englisch. Auch wenn die gesetzlichen Mindestanforderungen das Beherrschen einer oder mehrerer Fremdsprachen nicht vorsehen, erwarten viele nationale und internationale Kunden, dass die eingesetzten Sicherheitskräfte sich flüssig vor allem in Englisch ausdrücken können. Fremdsprachenkenntnisse werden damit zunehmend zum Merkmal für qualitativ hochwertige Sicherheitsdienstleistungen.

Wer selbst kein perfektes Englisch spricht, steht damit nicht allein: Laut einer Studie der Gesellschaft für Konsumforschung in Zusammenarbeit mit dem Sprachkursanbieter Wall Street English spricht die Mehrheit der Arbeitnehmer in Deutschland nur mangelhaft Englisch (65,5 Prozent). Verhandlungssicheres Business-Englisch beherrschen sogar nur 2,1 Prozent.

Die Securitas Gruppe Deutschland, der Marktführer der privaten Sicherheitswirtschaft in Deutschland, bietet seinen Mitarbeitern an mehreren Standorten bundesweit ein auf die Anforderungen der Sicherheitsbranche zugeschnittenes Englisch-Training, welches im Rahmen des ESF-Projektes PROSPEKTS umgesetzt wird. Die Kurse werden insbesondere dort angeboten, wo ein hohes Fremdsprachenniveau der Sicherheitsmitarbeiter gefordert ist.

„Als Unternehmen mit schwedischem Mutterkonzern findet ein großer Teil der Kommunikation in den administrativen Abteilungen auf Englisch statt. Auch unsere Sicherheitsmitarbeiterinnen und -mitarbeiter stehen vor der Herausforderung, Kundenanfragen telefonisch auf Englisch zu beantworten oder sich mit Besuchern aus dem Ausland zu unterhalten“, so Jens Müller, COO der Securitas Holding GmbH in Deutschland. „Mit einem bedarfsgerechten Training möchten wir sie optimal auf ihre Aufgaben vorbereiten“.

Um das individuelle Sprachniveau vorab einzuschätzen, durchlaufen alle Teilnehmer einen Online-Einstufungstest und werden entsprechend ihrer Sprachkenntnisse in verschiedene Gruppen eingeteilt. Während des Sprachkurses werden typische Situationen und Dialoge aus dem Arbeitsalltag der Teilnehmer trainiert. Dazu gehören die Kommunikation mit Besuchern und Kunden, Wegbeschreibungen sowie das Erklären von Fluchtwegen und Notausgängen. Auch die Grundlagen einer Business Konversation, Small-Talk sowie die Telefonansprache werden unter anderem in interaktiven Rollenspielen eingeübt. Die erlernten Inhalte können direkt im Berufsalltag integriert werden und helfen dabei, flüssig und sicher auf Englisch zu kommunizieren.

Im Laufe des Sprachkurses, welcher je nach Bedarf entweder im Block oder über mehrere Wochen verteilt stattfindet, wird gemeinsam mit den Kursteilnehmern ein auf den Alltag zugeschnittenes Informationsblatt erarbeitet, welches unter anderem typische Fragen und Antworten beinhaltet. Auf einen Blick können hier berufliche Situationen und Vokabeln nachgeschaut werden. Dieses Merkblatt wiederum wird nach Abschluss der Kurse bundesweit Securitas Mitarbeitern zur Verfügung gestellt. Auch wer noch nicht die Chance hatte, an einem Englisch-Training teilzunehmen, kann so vorab schon einmal sein Wissen auffrischen. Denn letztlich gilt für Fremdsprachen das Gleiche wie für viele andere Fähigkeiten auch: Übung macht den Meister.

*Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichwohl für beiderlei Geschlecht.