Maîtriser les principes de sécurité dans un commerce

https://estim-formation.com/formation-formation-maitriser-principes-securite-dans-commerce

Objectifs de la formation

- Adopter le comportement adéquat pour assurer sa propre sécurité, celle du personnel, des clients et de la marchandise
- Savoir gérer une agression verbale et / ou physique
- Prévenir le risque de vol à main armée ou de vol à l'étalage
- Connaître les comportements à risque et les méthodes adoptées par les voleurs

Programme pédagogique

Connaissance des notions de « sécurité des biens et des personnes »

- Définition du vol à l'étalage et de la notion d'agression
- Comportement des voleurs dans un contexte de vol dit de flagrant délit
- Différents modes opératoires de vol en boutique /magasin ou sur les personnes

Comportement de l'agent face aux usagers ou aux clients

- Concilier image personnelle et image de son entreprise
- Concilier service client, respect de soi et de son entreprise
- Concilier les directives de son entreprise et l'initiative personnelle

Notion d'agressions verbales et / ou physiques

- Différents automatismes du comportement face à une agression ou un vol
- Définitions de l'assertivité et de la non assertivité : technique de l'assertivité dans les situations délicates
- Identifier les différents profils d'agresseurs
- Adopter une posture adaptée à chaque situation et chaque profil d'agresseur

Gestion d'une agression ou un vol

- Fonctionnement des individus dans une situation extrême : notion de stress émotionnel
- Etapes pour gérer un vol ou une agression
  - Vol de marchandises dans le cadre d'un flagrant délit
  - Cas de l'usager ayant subi un vol ou une agression
- Savoir aborder la personne soupçonnée de vol ou d'agression
  - Questions à poser et attitude à adopter
  - Prise en charge de l'usager / agresseur
  - Gestion des situations délicates : coopération, négation, violence

Réglementation relative à la prise en charge d'un individu

- Réglementation concernant la fouille et la palpation
- Procédure de plainte et intervention des forces de l'ordre : contact / prise en charge

Prérequis et public cible

Prérequis de formation :

Aucun pré-requis

Public concerné :

- Responsable de magasin
- Employé de commerce de bien ou de service
- Responsable sécurité / Chargé de sécurité

Modalité d'évaluation pédagogique

Evalution des compétences acquises par les stagiaires :

A l'issue de la formation, un controle de connaissance permettra d'évaluer les compétences acquises par chaque participant.