

Prévenir les risques d'agression et de braquage

OBJECTIFS

- Détecter et analyser les situations de vol, d'agressivité, de violence
- Observer la situation pour adapter sa réaction : avant, pendant et après
- Évaluer la maîtrise de soi face aux interlocuteurs dans les situations à forte tension.
- Éviter de susciter involontairement un risque d'agression par une attitude inadaptée

CONTENU

Sensibilisation à la sécurité

Constat chiffré

Les risques de l'activité

Les modes opératoires

Les grandes règles de sûreté

La communication et le travail en équipe

L'observation, la surveillance, la dissuasion

L'utilisation des moyens techniques

La connaissance de la loi et des assurances

Situation d'urgence et de crise

Le bon comportement pour se mettre en sécurité

Le mode de communication pour une issue positive

Le stress Post-traumatique

Définition

L'importance de la parole

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Cours théoriques et personnalisés par un formateur

Tour de table

Formation théorique (Power point : présentation dynamique adapté au public)

Exercices pratiques

MODALITES

Présentiel

PRE-REQUIS

Aucun

PUBLIC

Commerçants de proximité et leurs salariés ayant un contact avec le public et susceptible de faire face à une situation de conflit, d'agressivité ou de violence.

DUREE

7 heures