



INTRA
SUR MESURE

SE SENSIBILISER AUX ACTIONS VIOLENTES EN BOUTIQUE

Prévention et Gestion des vols, agressions / Braquages – 3,5 heures



Objectifs : La sensibilisation et le comportement « sécurité » du personnel : acteur de prévention et de sa sécurité. Adapter son comportement pour limiter au maximum le risque d'agression et de violence. Connaître et mettre en œuvre les techniques et outils appropriés aux différentes situations. Savoir se protéger physiquement et moralement dans les situations d'agression.



Public visé

Tous les employés, conseillers de vente, caissiers



Pré-requis

Pour suivre cette formation, aucun pré requis n'est nécessaire.



Nombre de participants

10 personnes maximum.



Durée

3,5 heures soit 0,5 jour – formation sur mesure pouvant faire l'objet d'une adaptation spécifique



Intervenant(s)

Consultant en sécurité, spécialiste des questions de sécurité dans les différents secteurs sensibles : secteur du luxe, commerce de proximité, de bijouterie et de horlogerie, de la distribution, du transport de fonds et de valeurs, la logistique ainsi que du secteur bancaire.



Attribution finale

Attestation de stage.

1. Développement de la sensibilisation à la sécurité :

- Présentation et objectifs de la formation
- Quelques chiffres en général et dans votre secteur en particulier
- Les risques induits au sein de l'activité
- Quels sont les modes opératoires des malfaiteurs ? qui sont-ils ? peut-on les reconnaître ?
- Exemples de faits : présentation de faits par le formateur et/ou par les stagiaires ayant déjà subi des actes de vol et d'agression.

2. Intégration des techniques et des notions de prévention et de sécurité dans le quotidien professionnel et/ou commercial :

- L'intégration de quelques techniques et notions de sécurité/sûreté dans une entreprise sensible en raison de la présence de fonds et/ou de valeurs.
 - La routine
 - L'observation, le repérage
 - La confidentialité et la discrétion
 - La communication et le travail d'équipe
 - L'accueil/ l'accompagnement et la prise en charge des visiteurs, des prestataires et des clients
 - Quelques grandes règles et consignes de sécurité /sûreté dans votre établissement/magasin/boutique
 - L'utilisation des moyens techniques de sécurité
 - Les relations avec les services de Police et de Gendarmerie
 - Etc...

3. Gestion d'un vol à l'étalage, par ruse et par manipulation :

- La gestion d'un vol à l'étalage, la
- Technique de récupération d'un produit délicatement subtilisé par un client/visiteur voleur, sans en venir au scandale, à la violence et en respectant les procédures et le cadre de la Loi ? :
 - Jeux de rôles / mises en situations comportementales
 - Debriefing

4. Décrypter les situations vécues de comportements agressifs et d'agressions violentes et savoir réagir aux agressions/braquages :

- Réduire les risques et les conséquences par des comportements adaptés lors d'une situation de crise. Décrypter les situations vécues d'agressions dans le cadre d'un vol avec/ou sans une arme : (travail collectif sous forme d'atelier).
 - Comment identifier la dangerosité de la situation ?
 - Etablir la corrélation comportements/agressions et en réduire l'importance de la conduite à tenir
 - Quelle technique verbale utiliser ? quelles postures et positions de sûreté à respecter ?
 - La gestion des clients/visiteurs au moment des faits
 - Analyse psychologique des comportements et du sens à leur donner
 - Comment gérer l'agression violente avec arme ?
 - Les consignes & procédures.
 - La gestion de l'après agression.



Méthodes et Moyens Pédagogiques

Interaction permanente entre les participants et le formateur; Exercices pédagogiques).
Utilisation d'un vidéo projecteurs, films, ordinateurs et présentation Power Point.



Documents Pédagogiques

Support de cours spécifique.



Suivi / Évaluation

Évaluation tout au long de la formation.
Évaluation de la formation par les stagiaires concernant les objectifs et la qualité.
Responsable Pédagogique : Fabrice Rousseau



Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap. Chaque situation étant unique, nous vous demandons de le préciser à l'inscription. Nous pourrions ainsi confirmer l'ensemble des possibilités d'accueil et vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions en accord avec votre employeur.