

Gestion de l'agression dans le retail



Compétences sociales



Compétences sociales

Conseils pratiques afin de déjouer tout conflit ou incident agressif dans le secteur retail. Quelles sont les réactions adéquates tout en garantissant votre sécurité ?

Objectif

De plus en plus de conflits surgissent dans les magasins. Ils dégénèrent parfois rapidement vers une agression verbale voire physique. Dans une telle situation, il est capital de bien anticiper : comment reconnaître les premiers signes de l'agression, comment peut évoluer une agression ? Lors de cette formation vous apprenez à prendre de la distance, à reconnaître les comportements agressifs et à réagir adéquatement en tant qu'inspecteur de magasin (calmer les esprits, contrôler les émotions, rétablir une communication positive avec le client). Prise de conscience des différentes manifestations de l'agression et réactions appropriées, voilà votre acquis au terme de cette formation.

Programme

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- De quelles différentes manières un conflit peut-il dégénérer en agression ?
- Comment évolue un conflit ?
- Quelles sont les causes d'une agression ?
- Comment réagir à une agression ?
- Conseils pour freiner les comportements agressifs
- Qu'est-ce que l'assertivité et quelle est la différence avec l'agressivité
- Comment maintenir une agression sous contrôle ?



Infos pratiques

Pour refléter le plus possible la réalité du terrain, ce cours prévoit de nombreux exercices : **exemples pratiques, jeux de rôle avec acteur, situations en real-life, simulations**. De cette façon, les inspecteurs de magasin découvrent et expérimentent comment ils vont réagir physiquement et mentalement face à des agressions imprévisibles. Quel est l'impact de la panique et de la peur sur le rationnel. Grâce à ces expérimentations diverses, le participant acquiert un savoir-faire qu'il pourra mettre en pratique en cas de nécessité. L'acteur partage également son ressenti en tant que « client » avec le groupe. De plus, chaque inspecteur de magasin tient le rôle d'observateur de ces mises en situation. L'échange de ces ressentis divers enrichit considérablement l'apprentissage de chacun.

Groupe cible

Les inspecteurs de magasin qui souhaitent apprendre à réagir adéquatement face à des conflits ou des agressions qui se produisent de plus en plus souvent dans leur environnement de travail.

Durée

8 heures



TRA13.008 CAGWIN NL 1908



Vous désirez un complément d'informations ?

Contactez nos experts via sales.brussels@securitas.be

Notre société combine l'humain, la technologie et l'expertise pour développer des solutions de sécurité adaptées à toutes les situations.

www.securitas.be