



CONTEXTE

Le vol à l'étalage est un fléau pour tous les commerçants entraînant chaque année une facture d'environ 3 milliards d'euros en France.

Pour le personnel et les managers, la gestion d'un vol est un moment de stress important. Il est donc essentiel de se préparer au mieux. L'objectif n'est pas de remplacer l'agent de sécurité, mais d'avoir la bonne attitude en fonction de l'auteur du vol.

Se former à la prévention à l'étalage est essentiel ! Cela vous permettra à mieux gérer votre stress et acquérir les bonnes méthodes pour être le plus efficace possible sans compromettre votre sécurité personnelle.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Adopter la prise de contact avec une bonne communication
- Adopter le bon comportement sur le risque agression verbale / physique
- Repérer des comportements
- Connaître le cadre légal

QUALIFICATION DES INTERVENANTS

- Formateurs experts
- Formés à notre modèle pédagogique

PUBLIC CONCERNÉ

Tout professionnel en contact avec du public

Toute personne confrontée à des comportements incivils dans le travail

PRÉ-REQUIS

Aucun

DURÉE

1 jour (7 heures)

NOMBRE DE PERSONNES

10 apprenants maximum

FORFAIT INTRA

À partir de 2 150 € TTC/groupe



Si vous êtes en situation de handicap, ZKF vous oriente et vous accompagne au mieux dans votre demande et vos démarches.



☎ 06 82 48 96 18

☎ 06 60 52 02 54

✉ contact@zkf.fr

🌐 zkf.fr



PROGRAMME

- Les conflits
 - Réactions face aux conflits
 - Les causes du conflit
 - Les 5 niveaux d'intensité des conflits
 - La relation dans le conflit
 - Les modes de perception
- Vol à l'étalage
 - Définition
 - Le comportement à adopter
 - Établir un ou des protocole(s) de sécurité
- Réagir face à une agression ou un vol
 - Les 7 profils de personnes agressives
 - Les distances de sécurité
 - Exercice
 - Les 4 phases du conflit
 - Exercice
 - Les signaux d'alerte
 - Exercice
 - Le langage corporel
 - Le fonctionnement du cerveau
 - Les outils face aux agressions verbales
 - Le stress
 - Faits & opinions
- Le cadre légal
 - La légitime défense en cas d'agression
 - Réglementation concernant le contrôle visuel des sacs
 - Responsabilité pénale
 - Non-assistance à personne en danger

Pour chaque module, il y a des exercices dans le respect des règles sanitaires.

PUBLIC CONCERNÉ

Tout professionnel en contact avec du public

Toute personne confrontée à des comportements incivils dans le travail

PRÉ-REQUIS

Aucun

DURÉE

1 jour (7 heures)

NOMBRE DE PERSONNES

10 apprenants maximum

FORFAIT INTRA

À partir de 2 150 € TTC/groupe



Si vous êtes en situation de handicap, ZKF vous oriente et vous accompagne au mieux dans votre demande et vos démarches.



☎ 06 82 48 96 18

☎ 06 60 52 02 54

✉ contact@zkf.fr

🌐 zkf.fr



MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Méthode expositive, interrogative, démonstrative
 - Exposé
 - Débat
 - Démonstration
 - Support de formation
- Méthode expérientielle
 - Exercices et travaux de groupe
 - QCM, étude de cas, jeux de rôles, mises en situation

MODALITÉ D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Bilan fin formation :

- Évaluation des acquis sous forme de QCM
- Évaluation satisfaction de chaque apprenant

DISPOSITIF D'ÉVALUATION

Une attestation de fin de formation avec validation des objectifs est délivrée à chaque apprenant.

PUBLIC CONCERNÉ

Tout professionnel en contact avec du public
Toute personne confrontée à des comportements incivils dans le travail

PRÉ-REQUIS

Aucun

DURÉE

1 jour (7 heures)

NOMBRE DE PERSONNES

10 apprenants maximum

FORFAIT INTRA

À partir de 2 150 € TTC/groupe



Si vous êtes en situation de handicap, ZKF vous oriente et vous accompagne au mieux dans votre demande et vos démarches.



📞 06 82 48 96 18

📞 06 60 52 02 54

✉ contact@zkf.fr

🌐 zkf.fr