



CONTEXTE

Le vol à l'étalage est un problème pour de nombreux commerçants, entraînant chaque année des pertes de profits phénoménales.

Pour le personnel et les dirigeants, la gestion d'un vol est un moment de stress important. Il est donc essentiel de s'y préparer. 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 du vol à l'étalage est essentiel ! Cela vous permettra à mieux gérer votre stress et d'acquérir les bonnes méthodes pour être le plus efficace possible sans compromettre votre sécurité personnelle.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À la fin de la formation, le participant sera capable de :

- Réaliser la prise de contact avec une bonne communication
- Adopter le bon comportement en fonction du risque d'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 le public. Toute personne confrontée à des comportements incivils au travail

PRÉ-REQUIS

Aucun

DURÉE

1 jour (7 heures)

NOMBRE DE PERSONNES

10 participants maximum

FORAITS

1 personne : 1 150 \$
2 personnes : 2 300 \$
3 personnes : 3 450 \$
4 à 10 personnes : 3 999 \$



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



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 une personne en danger

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

PUBLIC CONCERNÉ

Tout professionnel en contact avec le public. Toute personne confrontée à des comportements incivils au travail.

PRÉ-REQUIS

Aucun

DURÉE

1 jour (7 heures)

NOMBRE DE PERSONNES

10 participants maximum

FORFAITS

1 personne : 1 150 \$

2 personnes : 2 300 \$

3 personnes : 3 450 \$

4 à 10 personnes : 3 999 \$



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



📞 438 476-0747

✉ contact@koncept-formation.com

🌐 www.koncept-formation.com



MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Méthode magistrale, interrogative, démonstrative
 - Exposé
 - Débat
 - Démonstration
 - Support de formation
- Approche pratique
 - 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 participant

DISPOSITIF D'ÉVALUATION

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

PUBLIC CONCERNÉ

Tout professionnel en contact avec le public. Toute personne confrontée à des comportements incivils au travail.

PRÉ-REQUIS

Aucun

DURÉE

1 jour (7 heures)

NOMBRE DE PERSONNES

10 participants maximum

FORFAITS

1 personne : 1 150 \$

2 personnes : 2 300 \$

3 personnes : 3 450 \$

4 à 10 personnes : 3 999 \$



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



📞 438 476-0747

✉ contact@koncept-formation.com

🌐 www.koncept-formation.com