

Objectifs :

Savoir communiquer en poste d'accueil,
Savoir gérer les conflits et les situations agressives.
Savoir prendre des mesures conservatoires face à un incident.
Savoir prévenir les incidents.

Public concerné et prérequis :

Tous Publics
Aucun

Qualification des intervenants :

Formation animée par un consultant spécialisé

Moyens pédagogiques et techniques :

Vidéo-projecteur, Paper-board,
Evaluation au début de la formation sur les attentes
Théorie, Mises en situation, Cas Pratiques
Exercices
Support de cours envoyé par mail

Durée, effectifs :

14 heures.
11 stagiaires.

Programme :

Apprendre à communiquer en situation d'accueil
Communication verbale, para verbale et non verbale
La communication et ses obstacles.
Développer les outils de communication positive

Détecter un conflit
Percevoir un comportement conflictuel (visuel et auditif)
Identifier les ingrédients d'un conflit
Les facteurs déclencheurs, les circonstances aggravantes
Eviter l'escalade, prévenir le conflit

Adopter un comportement sécuritaire, désamorcer le conflit, l'incivilité
Accueil, observation et communication
Communication sécuritaire en équipe
Notion des zones de communication ; de contact et intime
Reconnaître un comportement générateur d'incidents Utiliser ses ressources, l'intuition
Désamorcer l'agressivité, la provocation

Qualifier les incidents générateurs de crises
Alerte à la bombe, bioterrorisme, objets ou colis suspect, active shooter
Actes d'autodestruction volontaire Prise d'otage, séquestration, Infiltration, violence physique

Savoir prendre des mesures conservatoires
Savoir identifier précisément l'incident
Gérer et organiser une évacuation
Savoir définir, maîtriser un périmètre de sécurité Savoir renseigner et communiquer vers les autorités et Sa hiérarchie

Prévenir les incidents
Gestion des visiteurs (presse, délégation, etc.)
Gestion des espaces (salles de réunion, conférences, etc.) Gestion des accès (canalisation, contrôle des accès, etc.)

Modalités d'évaluation des acquis :

Evaluation tout au long de la formation
Evaluation en fin de formation sur l'atteinte des objectifs
Evaluation à froid de 15 jours à 2 mois après la fin de la formation

Sanction visée :

Une attestation de stage sera remise à chaque participant.

Matériel nécessaire pour suivre la formation :

Délais moyens pour accéder à la formation :

Inscription au plus tard 15 jours avant le démarrage de l'action

Accessibilité aux personnes à mobilité réduite : Oui

OUI



**Programme de formation
PREVENIR LES ACTES MALVEILLANTS POUR LE PERSONNEL
D'ACCUEIL ET DE SECURITE INTER-ENTREPRISES**

Tarif :

520,00 €

Taux de satisfaction de la formation :

89.01