

SOYEZ VIGILANT PAS VIGILE! RÉDUISEZ LE VOL EN RESTANT COMMERCIAL



NOS FORMATIONS:

Prévention du vol en magasin

Nous offrons au personnel de vente et aux managers la possibilité de dissuader le vol en toute sécurité. Il ne leur est pas demandé de remplacer les vigiles, mais plutôt de rester dans leur rôle de conseiller et d'appliquer leurs compétences commerciales à la prévention.

Pendant la formation, les participants acquièrent une compréhension du contexte :

- Vols mystères.
- Les dernières techniques des voleurs.
- Le cadre légal et de la communication dans diverses situations à risque de vol (accueil en magasin, récupération, travail en caisse, en cabine portiques anti-vol).

LES MISSIONS DE COACHING



Réduction du taux de démarque en magasin



Apaisement des équipes, qui se sentent renforcées



Augmentation des ventes, car elles sont encouragées à aborder les clients



Renforcement de la cohésion et de l'efficacité (coaching de groupe et team building)

Prévention de la fraude interne

Ces formations sont animées par des acteurs et alternent entre mises en situation et apprentissage ludique. Autour de ce noyau central, nous avons développé sur mesure les modules suivants :

- Gérer l'agressivité par téléphone.
- Gérer l'agressivité par écrit.
- Gérer les incivilités avec un public fragile.
- Prévenir et gérer les conflits internes.



ÉVALUEZ-VOUS À TRAVERS DES MISES EN SITUATION ET AMÉLIOREZ VOTRE COMMUNICATION DANS LES MOMENTS DIFFICILES



Gestion de l'agressivité

Pourquoi apprendre à gérer l'agressivité, le mécontentement, la manipulation et les attaques personnelles de ses interlocuteurs dans son environnement professionnel ?

- Pour sa sécurité (risque d'escalade et d'agression physique)
- Pour son bien-être (apprendre à se maîtriser et à canaliser les échanges renforce l'estime de soi et la confiance en soi)
- Pour l'impact que cela peut avoir sur l'entreprise (perte de clients, image négative, baisse d'efficacité, ambiance tendue, stress)

Ces formations sont animées par des acteurs et alternent entre mises en situation et apprentissage ludique. Autour de ce noyau central, nous avons développé sur mesure les modules suivants :

- ✓ Gérer l'agressivité par téléphone
- ✓ Gérer l'agressivité par écrit
- ✓ Gérer les incivilités avec un public fragile
- ✓ Prévenir et gérer les conflits internes

Le programme standard d'une journée



Identifier les 3 déclencheurs d'agressivité et assumer sa part de responsabilité



Reconnaître les 2 principales formes d'agressivité à travers des vidéos



Connaître les pièges de la communication



Garder son calme en changeant de perspective



Intégrer les étapes de communication permettant de désamorcer les situations



Apprendre à établir des limites (pour soi-même et pour les règles)



Représenter ou utiliser un relais de manière professionnelle

VOUS SOUHAITEZ ÊTRE CONSEILLÉS PAR LA TEAM "JEPREVIENS"?

LE RISQUE HOLD-UP: PRÉVENIR, RÉAGIR, SE RÉTABLIR



PRÉVENIR LE HOLD-UP

Votre personnel court un risque plus élevé de vol dans l'espace public que de subir un braquage sur son lieu de travail ! Cependant, lorsque cela se produit, c'est particulièrement choquant pour les victimes, leur entourage ainsi que pour l'entreprise.

Cette formation se déroule en trois étapes : avant, pendant et après un hold-up :

- **Rendre la tâche difficile aux auteurs par des gestes quotidiens de prévention (discrétion et confidentialité, gestion des accès-sécurité, gestion de l'argent).**

- **Enseigner les attitudes à adopter face au braqueur pour réduire le risque de violence (connaître les réflexes et le comportement à adopter et à éviter en cas de vol à main armée).**

- **Enseigner les traumatismes psychologiques qui résultent d'un événement traumatique et les maladresses à éviter avec une victime, ce qui facilite le rétablissement.**

L'acteur réalise des mises en situation en toute sécurité (repérage, braquage, accompagnement post-braquage) afin de mieux préparer les équipes à une situation réelle avant, pendant et après un braquage.

VOL MYSTÈRE

Nous sommes convaincus qu'une "image vaut mieux qu'un long discours", et c'est dans cet esprit que nous avons mis au point les vols mystère.

Cet exercice a de nombreux avantages :

- **UNE RÉELLE PRISE DE CONSCIENCE POUR LES ÉQUIPES**
- **LA REMISE EN CAUSE DES PRÉJUGÉS DU PERSONNEL CONCERNANT LE VOL**
- **UNE RÉELLE ÉTUDE SUR LES RISQUES DE VOL ET LES MOYENS DE PRÉVENTION TECHNIQUES OU HUMAINS DES MAGASINS POUVANT SERVIR DE POINT DE DÉPART À UNE STRATÉGIE ANTI-DÉMARQUE**
- **UNE CRÉDIBILITÉ SUPPLÉMENTAIRE APPORTÉE AUX INTERVENANTS DE PREVENT UP LORS DES FORMATIONS DISPENSÉES AUX COLLABORATEURS**
- **UNE MÉTHODE D'ÉVALUATION DE LA MISE EN APPLICATION DES APPRENTISSAGES ENSEIGNÉS LORS DE LA FORMATION**

