

## GESTION OPTIMALE DE LA SÉCURITÉ

1 à 2 jours

CHF 2400.-

Renseignements

Tél. +41 22 732 51 11  
Lu-Ve de 8h30 à 12h00  
et de 13h00 à 17h00

### DÉFINITION

Le monde de la sécurité évolue très vite. Il en est donc logiquement de même en ce qui concerne les attentes des entreprises et organisations faisant appel à des professionnelles et des professionnels chargés d'assurer la sécurité des biens et des personnes. Comment se comporter avec des visiteurs et des client(e)s en se montrant présent(e) sans être pesant(e) ? Quelle communication verbale et non verbale adopter ? A quoi faut-il veiller ?

### PUBLIC CIBLE

Toute personne active ou actif dans la sécurité ou qui a envie de travailler dans ce domaine et ceci dans tous les secteurs d'activité, luxe ou autre. Il peut s'agir de boutiques, centres commerciaux, hôtels, restaurants, entreprises industrielles, banques, consulats, ... aussi bien dans des situations habituelles que lors d'événements.

### OBJECTIF GÉNÉRAL

Permettre à des collaboratrices et collaborateurs travaillant dans la sécurité de compléter leur formation et expérience du terrain par une journée de séminaire destinée à optimiser leur efficacité.

- Comment être un professionnel(le) sympathique sans se montrer « lourd »
- Agir efficacement pour toujours laisser LA meilleure expérience au visiteur ou au client qui ne doit pas se sentir « oppressé »
- La communication verbale : adopter une communication verbale adaptée. Regarder sans être vu(e)
- La communication non verbale « parle » autant que les mots
- La communication avec les visiteurs et clients (accueil, information, orientation ...)

### PRÉ-REQUIS POUR SUIVRE CETTE FORMATION

aucun

### MÉTHODE DE TRAVAIL

Etudes de cas, Jeux de rôles, mise en pratique et

## GESTION OPTIMALE DE LA SÉCURITÉ

1 à 2 jours

CHF 2400.-

Renseignements

Tél. +41 22 732 51 11  
Lu-Ve de 8h30 à 12h00  
et de 13h00 à 17h00

compléments théoriques. Des documents synthétiques seront remis aux participant(e)s.

### **CONTENU DU COURS GESTION OPTIMALE DE LA SÉCURITÉ**

Les agents de sécurité constituent un des maillons essentiels de la chaîne de la relation avec le visiteur ou le client

Développer le sens du service et gérer les enjeux de l'accueil tout en ayant présentes à l'esprit les réalités de l'accueil

Adopter une communication verbale et non verbale, efficace et positive

Mettre en évidence les principales attitudes à développer

Prévenir et gérer avec tact, efficacité et discrétion les conflits

Réagir en cas de crise

La gestion du stress et aussi celui des interlocutrices et interlocuteurs

Savoir s'adapter aux situations et aux domaines d'activités les plus différents

Etre excellent partout, avec tout le monde en toutes circonstances. Faire mieux qu'être bon !