

Gestion optimale de la sécurité



La sécurité concerne presque toutes les collaboratrices et tous les collègues d'une entreprise ou d'une organisation.

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 ?

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 ...)

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.

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 !

Méthode de travail

Etudes de cas, Jeux de rôles, mise en pratique et compléments théoriques. Des documents synthétiques seront remis aux participant(e)s.

Gestion optimale de la sécurité



La sécurité concerne presque toutes les collaboratrices et tous les collègues d'une entreprise ou d'une organisation.

Durée et prix

1 à 2 jours

CHF 2400.-

Pré-requis

aucun