

# Savoir être – Exemplarité

**Public visé :** Agent de prévention et sécurité Agent SSIAP

**Durée :** 2 jours

**Heures :** 14 h

**Effectifs :** 12

**Délai accès :** 6 mois

**Prix :** 360 € / pers.

**Accessibilité :** Locaux accessible aux personnes en situations d'handicap. Pour toute demande particulière, nous contacter

## Actions de formation

### OBJECTIFS

Adapter les postures attendues d'un agent de sécurité en fonction du site Savoir accueillir le client et le renseigner Faire respecter les consignes à chaque client et/ou visiteur Comprendre l'importance d'une présentation soignée

### DÉOUCHÉS

Sans objet

### ÉQUIVALENCES

Sans objet

### SPÉCIALITÉ

Sécurité des biens et des personnes, police, surveillance

### SANCTIONS VISÉES

Attestation de stage

### MOYENS MATÉRIELS ET HUMAINS

Apports théoriques et pratiques Retour d'expériences et mise en situation professionnelle par jeux de rôles. Etude de cas concrets Support de cours sur PowerPoint

### QUALIFICATION DE L'INTERVENANT

Formateur ayant plusieurs années d'expérience comme ADS

### MODALITÉS

QCM

## Programme

Agent de sécurité : les attentes

- Les postures non adaptées et leurs conséquences
- Les postures attendues

L'importance de l'accueil

- Les différentes phrases d'accroche
- SBAM
- Les différents besoins de la clientèle et/ou des visiteurs

Les informations à donner

- Les informations ouvertes à la clientèle et/ou visiteurs
- Gérer les informations confidentielles

Le respect des consignes

- Faire respecter les consignes
- Attitude à adopter
- Sensibilisation vis-à-vis de la clientèle et/ ou visiteurs
- Communication verbale