

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