



**Vol à main armée**  
**Gestion du stress**  
**Gestion des conflits**  
**Accueil des publics difficiles**  
**Gestion des conflits et de l'agressivité**

Les personnels d'accueil et les commerces sont régulièrement confrontés à des actes d'incivilités voire d'agressions.

Notre organisme de formation est spécialisé dans les domaines de sureté et sécurité.

**STAGE INTRA ENTREPRISE**

- ❖ Formations en intra entreprise jusqu'à 10 participants entre 990 et 1980 € ht par stage

*"Tarifs nets : T.V.A non applicable – art 293 B du code Général des Impôts"*

Vous pourrez consulter plusieurs autres programmes répondant à vos besoins sur le site <http://www.heracles-formation.fr>

**Thème / durée / prix participant**

<b>Risque agression vol à main armée</b> <i>Un intervenant : Expert sécurité</i>	<b>1 jour</b>	<b>1080 €</b>
<b>Gestion du stress</b> <i>Un intervenant : Psychologue</i>	<b>1 jour</b>	<b>990€</b>
<b>Gestion des conflits / Accueil des publics difficiles</b> <i>Deux intervenants : un psychologue / un expert sécurité</i>	<b>1 jour</b>	<b>1080 €</b>
<b>Gestion des conflits et de l'agressivité</b> <i>Deux intervenants : un psychologue / un expert sécurité</i>	<b>2 jours</b>	<b>1980 €</b>



## PROGRAMMES

### RISQUE AGRESSION / VOL A MAIN ARMEE

Durée 01 jour

#### OBJECTIF

- Connaître les effets psychologiques d'un vol à main armée
- Adopter le bon comportement
- Savoir se protéger en cas d'agression

#### PROGRAMME

- ✓ Notions de sûreté et de sécurité
- ✓ Présentation déroulé d'un vol à main armée
- ✓ Comportement à adopter durant la menace
- ✓ Communiquer face à un agresseur
- ✓ Gérer son stress durant l'agression
- ✓ Obligations post-agression
- ✓ Préserver les traces et indices
- ✓ Jeux de rôles

Stage proposé en intra entreprise : 1280 € net  
(Hors frais de déplacement de notre intervenant)

**Formateur**

1 Expert sécurité

### GESTION DU STRESS

Durée 01 jour

#### OBJECTIF

- Identifier, définir et comprendre les causes professionnelles sources de stress
- S'auto-évaluer lors de tests pour prendre conscience de ses modes de fonctionnements
- Connaître les différentes formes de stress et les symptômes physiologiques, physiques et psychoaffectifs
- Prévenir l'épuisement professionnel ou « Burn out »
- Etre à l'écoute de soi et mettre en place des exercices (relaxation, sophrologie)

#### PROGRAMME

- ✓ Définir le stress
- ✓ Autodiagnostic
- ✓ Le rôle des émotions et charges émotionnelles
- ✓ Identifier ses besoins et les qualifier
- ✓ Se retrouver
- ✓ Gérer efficacement les tensions physiques et mentales
- ✓ Améliorer ses relations interpersonnelles
- ✓ Appréhender la confiance en soi
- ✓ Maitriser efficacement son temps
- ✓ Comprendre et prévenir l'épuisement professionnel 'Burn out'
- ✓ Se relaxer

Stage proposé en intra entreprise : 990 € net  
(Hors frais de déplacement de nos intervenants)

**Formateur**

1 Psychologue



## PROGRAMMES

### GESTION DES CONFLITS ACCUEIL DES PUBLICS DIFFICILES

Durée 01 jour

#### OBJECTIF

- Détecter un problème comportemental
- Adopter une attitude de vigilance active
- Savoir communiquer en situation d'accueil
- Être en mesure de gérer une situation conflictuelle.

#### PROGRAMME

- ✓ Retour sur expérience
- ✓ La communication verbale et non verbale
- ✓ La communication d'accueil
- ✓ L'analyse comportementale et posturologique
- ✓ Les techniques d'adaptation
- ✓ La prise en compte de l'environnement
- ✓ La gestion d'une situation conflictuelle
- ✓ L'attitude et les gestes de protection
- ✓ Désamorçage de situations conflictuelles lors de jeux de rôle

Stage proposé en intra entreprise : 1280 € net  
(Hors frais de déplacement de nos intervenants)

#### Formateurs

1 Expert sécurité / 1 Psychologue

### GESTION DES CONFLITS ET DE L'AGRESSIVITE

Durée 02 jours

#### OBJECTIF

- Savoir anticiper puis maîtriser une situation conflictuelle ou agressive
- Adopter des techniques simples de protection individuelles afin d'éviter les blessures.

#### PROGRAMME

- ✓ Autodiagnostic
- ✓ Notions de communication et de psychologie
- ✓ Comprendre les différents types de conflits et leurs mécanismes
- ✓ Anticiper et prévenir les conflits
- ✓ Déceler les prémices d'un comportement agressif par l'étude sémiotique des gestuelles
- ✓ Notions juridiques
- ✓ Règles sécuritaires sur le lieu de travail
- ✓ Les bons réflexes en cas d'agression
- ✓ La prise en compte de l'environnement
- ✓ Attitudes et gestes de protection individuelle
- ✓ Apprentissage de techniques simplifiées d'auto-défense
- ✓ Mises en situations professionnelles

Stage proposé en intra entreprise : 1980 € net  
(Hors frais de déplacement de nos intervenants)

#### Formateurs

1 Expert sécurité / 1 Psychologue