



- Vol à main armée
- Gestion du stress
- Gestion des incivilités et des conflits
- Accueil des publics difficiles
- Gestion des conflits et de l'agressivité
- Réagir en cas d'intrusion et d'attaque terroriste



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 sûreté et sécurité.

#### STAGE INTRA ENTREPRISE

- ❖ Formations en intra entreprise, tarif pour un groupe (990 € à 1080 € net 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 / Tarif groupe

Veuillez cliquer sur le titre de votre choix pour accéder aux détails

<b>Gestion des incivilités et des conflits</b> <i>Deux intervenants : Psychologue - Expert sécurité</i>	<b>1 jour</b>	<b>1080 €</b>
<b>Gestion des incivilités et des conflits – Accueil des publics difficiles – Vol à Main Armée</b> <i>Deux intervenants : Psychologue - Expert sécurité</i>	<b>1 jour</b>	<b>1080 €</b>
<b>Vol à Main Armée – Adopter la bonne attitude</b> <i>Un intervenant : Expert sécurité</i>	<b>1 jour</b>	<b>990 €</b>
<b>Gestion du stress</b> <i>Un intervenant : Psychologue</i>	<b>1 jour</b>	<b>990 €</b>
<b>Réagir en cas d'intrusion et d'attaque terroriste</b> <i>Un intervenant : Expert sécurité</i>	<b>1 jour</b>	<b>990 €</b>



## PROGRAMMES

### GESTION DES INCIVILITES ET DES CONFLITS

Durée 01 jour

#### OBJECTIF

- Développer ses capacités d'écoute, de communication et d'analyse
- Acquérir les fondamentaux de la communication assertive
- Comprendre les mécanismes du conflit et de l'agressivité
- Gérer son état émotionnel pour obtenir une réaction adaptée

#### PROGRAMME

- ✓ Retour sur expérience
- ✓ Dynamique de communication interpersonnelle
- ✓ La communication verbale et non verbale
- ✓ La communication d'accueil
- ✓ L'analyse comportementale et posturologique
- ✓ Les techniques d'adaptation
- ✓ Comprendre les différentes formes de conflits et les manifestations de l'agressivité
- ✓ Désamorçage de situations conflictuelles lors de jeux de rôle

Stage proposé en intra entreprise : 1080 € net  
(Hors frais de déplacement de nos intervenants)

#### Formateurs

1 Expert sécurité / 1 Psychologue

### GESTION DES INCIVILITES ET DES CONFLITS ACCUEIL DES PUBLICS DIFFICILES – V.M.A

Durée 01 jour

#### OBJECTIF

- Développer ses capacités d'écoute, de communication et d'analyse
- Acquérir les fondamentaux de la communication assertive
- Comprendre les mécanismes du conflit et de l'agressivité
- Adopter le bon comportement lors d'un Vol à Main Armée
- Gérer son état émotionnel pour obtenir une réaction adaptée

#### PROGRAMME

- ✓ Dynamiques de communication interpersonnelle
- ✓ Comprendre les différentes formes de conflits et les manifestations de l'agressivité
- ✓ Développer des compétences individuelles pour faire face à des situations d'agressivité
- ✓ Adopter la bonne attitude durant un vol à main armée

Stage proposé en intra entreprise : 1080 € net  
(Hors frais de déplacement de nos intervenants)

#### Formateurs

1 Expert sécurité / 1 Psychologue



## PROGRAMMES

### VOL A MAIN ARMÉE ADOPTER LA BONNE ATTITUDE

Durée 01 jour

#### OBJECTIF

- Connaître le déroulé d'un Vol à Main Armée
- Adopter le bon comportement
- Gérer son état émotionnel pour obtenir une réaction adaptée
- 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 : 990 € 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



## PROGRAMME

### Réagir en cas d'intrusion et d'attaque terroriste

Durée 01 jour

#### OBJECTIF

- Identifier et évaluer les menaces et les risques
- Connaître les moyens de protection
- Savoir réagir lors d'une attaque terroriste

#### PROGRAMME

- ✓ Evaluation de ses réactions lors d'un exercice sur table
- ✓ Définir le terrorisme / Détecter un acte de radicalisation
- ✓ Organisation de la prévention et des moyens de protection
- ✓ Identifier les menaces et les risques
- ✓ Le passage à l'acte
- ✓ Les réactions en cas d'intervention des forces de l'ordre
- ✓ Exercice de simulation

Stage proposé en intra entreprise : 990 € net  
(Hors frais de déplacement de notre intervenant)

#### Formateurs

1 Expert sécurité