

**Gestion des conflits / Accueil des publics difficiles / V.M.A FH SUR 15 (2)**

Grande distribution

Domaine	Sûreté
Thématique	Conflit – Agressivité – Vol à main armée
Durée	1 jour (7 heures)
Public visé	Personnel de vente et d'accueil
Objectifs	<ul style="list-style-type: none">• 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• Adopter le bon comportement lors d'un Vol à main armée
Contenus	<p>Dynamiques de communication interpersonnelle</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Tests d'auto-évaluation communicationnelle✓ Les fondamentaux de la communication assertive✓ La posture et la courtoisie en situation d'accueil✓ Les techniques d'écoute active et de reformulation✓ Techniques facilitant la formulation et la bonne réception d'un « non »✓ Privilégier une négociation gagnant/gagnant✓ Analyse des apparences physiques, attitudes et comportements <p>Comprendre les différentes formes de conflits et les manifestations de l'agressivité</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Répertorier les situations suscitant insatisfaction et colère✓ Définir et comprendre le conflit✓ Adopter des stratégies « anti-conflit »✓ Le harcèlement sexuel : cadre juridique/réaction✓ Mises en situation (<i>Jeux de rôles filmés et analysés</i>) <p>Développer des compétences individuelles pour faire face à des situations d'agressivité</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Prendre en compte son environnement professionnel✓ Adopter une attitude physique rassurante✓ Mettre en place des stratégies de réactions en équipe <p>Adopter la bonne attitude durant un vol à main armée</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Films de sensibilisation aux réactions réelles de victimes✓ Prendre conscience de son comportement face au danger✓ Connaître les risques pénaux encourus en cas d'action inadaptée✓ Adopter une attitude sécuritaire✓ Comprendre « l'effet tunnel » pour adapter sa réaction✓ Prendre en compte et protéger la clientèle présente✓ Les obligations post agression – Préservation des traces et indices✓ Ancrage des acquis lors de jeux de rôles (<i>filmé et analysé</i>)
Méthodes pédagogiques	Participative, démonstrative, audio-visuelle, simulations
Contrôle des acquis	Mises en situations
Plus-value HERACLES	Co animation : Psychologue / Expert sécurité