

## Gérer les agressions dans un commerce

<https://www.estim-formation.com/formation-gerer-les-agressions-dans-commerce>

### Objectifs de la formation

- Connaître les déclencheurs de l'agression
- Prévenir les situations de tension et les agressions
- Mettre en place les techniques de désescalade
- Réagir à l'agression dans un commerce
- Créer un plan d'action sécurité

### Programme pédagogique

Comprendre les déclencheurs et les formes de l'agression

- Définir l'agressivité et ses différentes formes : menaces, agressions verbales, agressions physiques
- Étudier les causes fréquentes en des agressions dans les commerces : frustrations client, attentes non satisfaites, erreurs de la part du commerçant, incompréhensions...
- Identifier les signaux faibles ou les signes annonciateurs pour prévoir l'escalade agressive.

Prévention des situations agressives

- Présentation des situations les plus courantes
- Mettre en place des actions préventives pour éviter l'apparition d'agressions.
- Traiter les attentes des clients pour éviter les situations de stress (information, files d'attente, explications de politique commerciale, priorisation).
- Adopter une posture assertive

Techniques de désescalade et communication

- Savoir calmer une situation avant qu'elle ne dérape.
- Maîtriser les techniques d'écoute active et d'expression calme : écoute active, reformulation et empathie.
- Gérer ses émotions pour garder son calme.

Réagir face à l'agression dans un commerce

- Savoir réagir avec sécurité si une situation dégénère.
- Règles de sécurité physique et éloignement
- Protocoles de sécurité interne et appel à renfort (responsable, sécurité, forces de l'ordre).
- Documentation des incidents et retours d'expérience.

Elaborer un plan d'action sécurité dans un lieu de vente

- Préparer des stratégies de prévention internes.
- Définir des bonnes pratiques à appliquer immédiatement.
- Plan d'actions personnalisé : être capable de relever les situations les plus probables et définir la démarche à suivre :
  - Pour détecter les situations à problème
  - Pour désamorcer les situations tendues
  - Pour agir en cas d'agression

### Prérequis et public cible

#### Prérequis de formation :

Aucun prérequis pour cette formation.

**Public concerné :**

- personnel d'accueil
- vendeurs
- SAV
- commerciaux

**Modalité d'évaluation pédagogique****Méthodes d'apprentissage :**

- Mise en situation
- Etudes de cas