

## FORMATION 2009

# VENDRE EN SECURITE HBJO

**Prévention, dissuasion et gestion d'une agression  
dans le contexte commercial**



### Objectifs :

*Renforcer la sécurité des personnes et des biens par des comportements adaptés*

*Favoriser la détection de personnes ou de situations suspectes*

*Intégrer les techniques, les notions de sécurité et de psychologie dans l'activité quotidienne*

*Eviter les prises de risques et mise en danger*

*Répondre aux inquiétudes et attentes du personnel*

### Public concerné :

Détaillants, vendeurs et responsables des bijouteries, horlogerie, joailleries

Durée : (de 4 à 7h)

### Formateur :

**Fabrice ROUSSEAU**,  
Consultant en Sécurité,  
spécialiste du secteur HBJO  
et du commerce de proximité

### ITEMS

CONSEIL & FORMATION  
N° 11 75 41215 75

3, place du Marché (Saint Martin)  
75010 PARIS

Téléphone : 01.41.83.12.31  
Mobile : 06.60.50.98.54  
E-mail : contact.items@orange.fr

## Programme de la formation

### RENFORCER LA SENSIBILISATION A LA SECURITE

- Les chiffres des attaques dans le secteur HBJO en 2008
- Pourquoi le secteur HBJO est-il une cible des malfaiteurs ?
- Quels sont les modes opératoires des malfaiteurs ?
- Exemples de faits qui se sont déroulés au cours de ces dernières années

### CONNAÎTRE LES GRANDES REGLES ET LE BON COMPORTEMENT DE SECURITE DANS LA BOUTIQUE

- Les grandes règles de sécurité dans la vente (*exercices pédagogiques*)
- La bonne utilisation des moyens techniques de sécurité
- L'accueil, l'accompagnement et la prise en charge du client
- La présentation des produits (*comment vendre et adresser un message sécuritaire ?*)
- La communication et le travail d'équipe dans la boutique
- L'observation / la surveillance et la confidentialité
- Les consignes et règles de sécurité dans la boutique
- Organisation et consignes en cas de transport avec des valeurs (bijoux/caisse)
- Utilisation des moyens techniques de sûreté et de sécurité de la boutique

### EVITER L'ESCROQUERIE

- Connaissance des règles de vérifications pour éviter l'escroquerie avec un faux moyen de paiement : billet de banque ; chèque ; carte bancaire, virement, etc..
- Votre comportement face à une tentative d'escroquerie ?

### LE COMPORTEMENT LORS D'UN VOL OU UNE AGRESSION

*Quel Comportement et règles à adopter pour récupérer un produit délicatement subtilisé par un voleur, sans en venir au scandale ou à la violence tout en respectant le cadre de la Loi ? Quel comportement adopter en cas d'agression violente avec ou sans arme, afin de limiter les préjudices psychologiques, physiques et matériels ? (exercices et jeux de rôles)*

- Gestion d'un vol par manipulation/ruse
- Gestion d'une agression
- Gestion d'après crise (relation avec la police et communication)

• *Notre formation est interactive et fait réagir le/les participant(s) sur des films, des jeux de rôle qui portent sur des situations concrètes, des échanges d'expériences ainsi que sur des travaux pédagogiques.*

• *Des supports de cours seront remis aux stagiaires .*

• *Nos formations répondent aux obligations légales des employeurs en matière de sécurité du personnel.*