



FORMATION COMPÉTENCE

GÉRER DES CLIENTS DIFFICILES ET DANGEREUX

TECHNIQUES D'INTERVENTION ET DE PROTECTION

Public : Cette formation s'adresse à tout le personnel dans le domaine de l'hôtellerie et la restauration.

Pré-requis : Aucun.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Gérer les situations conflictuelles d'intensité variable.
- Analyser une situation.
- Apprécier le niveau de risque tant pour le personnel que pour le public.
- Adapter l'intervention d'un point de vue tactique et technique.
- Gérer au mieux les situations délicates.

ADAPTER LA RÉPONSE À L'AGRESSION SAVOIR GÉRER LES CONFLITS

La formation rappelle le principe de graduation d'une intervention et d'une riposte, ainsi que les motifs légitimes du refus d'accès à un établissement. Elle permet des mises en situation: refus d'accès, communication verbale dégradée, injonction et refus de sortir du client, évacuation d'un client récalcitrant ou agressif, technique de contrainte, réaction sur une saisie, dégagement et contrôle, intervention et assistance en cas de flagrant délit, réaction contre une agression physique, techniques de coup d'arrêt, zones de frappe, assistance à personne en danger, techniques de palpation de sécurité, cadre juridique.

**2
JOURS**

- ▶ INTER ET INTRA ENTREPRISES
- ▶ 8 À 12 PARTICIPANTS

Maîtrise du cadre juridique :

▶ motifs légitimes de refus d'accès ou d'expulsion, classification des infractions et organisation des juridictions, flagrante et droit d'appréhension, légitime défense, video-surveillance et procédure d'intervention graduée

Gestion verbale du conflit :

▶ Psychologie de l'interlocuteur, gestion du stress personnel, techniques de négociation

Positionnement

▶ gestion de l'espace, attitude, positionnement individuel et collectif

Protection

▶ Techniques de défense personnelle et d'intervention pratique

Mises en situation

▶ Jeux de rôles immersifs abordant des problématiques variées, du simple litige à une agression caractérisée...

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Supports audiovisuels, armes saisies administrativement, matériels d'entraînements, animation de groupe, remise de documents.

INTERVENANTS :

Consultants spécialisés.

PAROLES DE FORMATEUR

FREDERIC TOUZANI
Formateur

connaissance afin de se préserver lors de conflit

Lors d'un conflit avec un client agressif, il est important de prendre en compte les fondamentaux suivants : Une information sur les droits et devoirs de chacun, la mise en place d'une communication verbale et non verbale, une sensibilisation sur les comportements liés à l'influence de l'alcool et de la drogue, une information sur les menaces liées aux armes blanches et par destination, mais surtout la mise en oeuvre d'une attitude adaptée, permet de prendre toutes les précautions utiles afin d'éviter tout incident.

Lors de cette formation, un apprentissage technique et tactique est aussi effectué pour pouvoir se dégager de saisies vestimentaire ou de coups portés.