



TRAINING 4 SUCCESS

DEMARQUE - VOL

(MOD_2019043)

VS 01/01/2021

TARIF :

- Intra-entreprise : 1600 € HT
- Inter-entreprises : *nous consulter*

ACCESSIBILITE PMR :

- Nos locaux sont accessibles et adaptés aux personnes à mobilité réduite. Un référent pédagogique (Valérie LECSIEUX) est à votre disposition pour tous aménagements pédagogiques et matériels liés à votre formation

OBJECTIFS VISES :

- Perdre les habitudes passives et être acteur de la baisse de la démarque dans mon magasin
- Connaître le cadre légal afin de le respecter et de prévenir les dérives éventuelles en magasin
- Connaître et comprendre les modes opératoires des voleurs afin de mieux repérer les anomalies

MODALITE D'EVALUATION :

- Brainstorming
- Mises en situation
- Visualisation de films

METHODE PEDAGOGIQUE UTILISEE :

- Paperboard
- Ordinateur
- Vidéo
- Echanges de pratiques
- Observation magasin

COMPETENCES :

- Améliorer la performance de l'équipe
- Communiquer efficacement avec ses collaborateurs
- Gérer le stress
- Connaître le cadre légal en matière de démarque inconnue

DUREE :

- 7 heures

VALIDATION DE LA FORMATION :

- Test en fin de formation

PROGRAMME

1. Comprendre les enjeux de la démarque pour mon magasin

- Définir les différentes démarques
- Connaître les différentes sources de la démarque
- Les enjeux de la démarque pour mon magasin, pour moi
- Partages d'expériences : Brainstorming sur la définition de la démarque

2. Tous acteurs de la démarque

- Comprendre les bons gestes à adopter
- Identification des produits à risques
- Lutter contre la démarque matérielle

3. Vol Externe et Vol interne

- Contexte et chiffres
- Qui sont les voleurs et quelles sont leurs techniques
- Connaître le cadre légal et les règles Juridiques
- Quel est mon rôle ?
- Apprendre à agir et ne plus se reposer uniquement sur les moyens matériels pour faire de la prévention plutôt que la répression

4. Comment gérer les « mauvais » comportements

- Définition d'un client difficile
- Savoir observer et détecter.
- Apprendre à communiquer de façon adaptée avec les clients « indécents » pour dissuader le vol en restant commercial, sans entrer en conflit ni se mettre en danger



Référent handicap :
Valérie LECSIEUX –
06.79.77.37.45

Training 4 Success
660 bis Route d'Amiens – Bat 1 – CS54007
80040 AMIENS Cedex
contact@t4s.fr
03 61 19 97 34

