soprotec
conseil et formation

FICHE DE FORMATION
Réf. 100096 · 11.2026

COMMUNICATION

Gestion optimale de la sécurité.

Le monde de la sécurité évolue très vite. Il en est donc logiquement de même en ce qui concerne les attentes des entreprises et organisations faisant appel à des professionnelles et des professionnels chargés d'assurer la sécurité des biens et des personnes. Comment se comporter avec des visiteurs et des client(e)s en se montrant présent(e) sans être pesant(e) ? Quelle communication verbale et non verbale adopter ? A quoi faut-il veiller ?

DURÉE	EN ENTREPRISE	LIEU	PRÉREQUIS
1 à 2 jours	**CHF 2'400.– / jour** Forfait pour le groupe	**Chez vous ou à Carouge** Dans vos locaux ou dans nos salles	**Aucun**

Programme

- Les agents de sécurité constituent un des maillons essentiels de la chaîne de la relation avec le visiteur ou le client
- Développer le sens du service et gérer les enjeux de l'accueil tout en ayant présentes à l'esprit les réalités de l'accueil
- Adopter une communication verbale et non verbale, efficace et positive
- Mettre en évidence les principales attitudes à développer
- Prévenir et gérer avec tact, efficacité et discrétion les conflits
- Réagir en cas de crise
- La gestion du stress et aussi celui des interlocutrices et interlocuteurs
- Savoir s'adapter aux situations et aux domaines d'activités les plus différents
- Etre excellent partout, avec tout le monde en toutes circonstances. Faire mieux qu'être bon !

Objectifs

Permettre à des collaboratrices et collaborateurs travaillant dans la sécurité de compléter leur formation et expérience du terrain par une journée de séminaire destinée à optimiser leur efficacité.

- Comment être un professionnel(le) sympathique sans se montrer « lourd »
- Agir efficacement pour toujours laisser LA meilleure expérience au visiteur ou au client qui ne doit pas se sentir « oppressé »
- La communication verbale : adopter une communication verbale adaptée. Regarder sans être vu(e)
- La communication non verbale « parle » autant que les mots
- La communication avec les visiteurs et clients (accueil, information, orientation ...)

Pour qui ?

Toute personne active ou actif dans la sécurité ou qui a envie de travailler dans ce domaine et ceci dans tous les secteurs d'activité, luxe ou autre. Il peut s'agir de boutiques, centres commerciaux, hôtels, restaurants, entreprises industrielles, banques, consulats, ... aussi bien dans des situations habituelles que lors d'événements.

Méthode

Etudes de cas, Jeux de rôles, mise en pratique et compléments théoriques. Des documents synthétiques seront remis aux participant(e)s.