soprotec
conseil et formation

FICHE DE FORMATION
Réf. 100095 · 11.2026

COMMUNICATION

Sensibilisation à la sécurité.

La sécurité est l'affaire de toutes et tous. D'où la nécessité de fournir à de nombreuses collaboratrices et collaborateurs des éléments simples et de bon sens qui peuvent s'avérer essentiels. A quoi devons-nous veiller pour renforcer la sécurité des personnes et des biens ? Comment se comporter avec des visiteurs ou des client(e)s en se montrant présent(e)s sans être pesant(e)s ? 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

- A quoi faut-il veiller en matière de sécurité ?
- Chacune et chacun constitue un des maillons essentiels de la chaîne de la relation avec le visiteur ou le client et de la stratégie de sécurité
- Développer notre sens du service tout en étant sensibilisé à la sécurité
- Adopter une communication verbale et non verbale efficace et positive
- Principales attitudes à développer
- Prévenir et gérer avec tact et efficacité les situations de crise et les conflits liés à la sécurité?
- La gestion de notre stress et de celui de nos interlocutrices et interlocuteurs
- Savoir s'adapter aux différentes situations

Objectifs

Permettre à des collaboratrices et collaborateurs en contact avec le public et quelle que soit leur fonction de contribuer à la sécurité des personnes et des biens.

- Comment et quoi observer tout en restant sympathique et sans se montrer « lourd » ?
- Faire vivre une belle expérience au client ou au visiteur qui ne doit pas se sentir « oppressé »
- Regarder sans que cela se voit et se ressente et plus généralement mettre en place une communication non verbale adaptée
- La communication verbale avec les visiteurs et clients (accueil, information, orientation ...)
- Savoir prévenir et gérer les situations difficiles

Pour qui ?

Toute personne en contact avec le public dans une entreprise ou une organisation et ceci quel que soit le domaine d'activité.

Méthode

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