



Prévention des risques et gestion des agressions verbales

1 Jour

Publics : Ensemble du personnel de l'entreprise

Objectifs : Acquérir les connaissances permettant une identification, prévention et réaction des risques
Connaître et appréhender les situations générant des agressions verbales

Programme : Présentation et attentes :
Définition d'un risque
Éléments contextuels
Classification des risques et leurs préventions
Identification des risques domestiques
Identification des risques professionnels
Définition des zones d'activité du point de vente
Analyse du tableau croisé des risques
Travaux pratiques en groupe :
Ouverture et fermeture du point de vente
Etude de cas pratiques
Synthèse
Les agressions verbales:
Définition et identification des origines
Détermination des raisons générant le conflit
Mise en place des attitudes adéquates
Synthèse, mise en situation
Les mots clé de la journée