

## Formation Lutter contre la démarque dans les grandes surfaces

### Publics concernés :

Hôtes et hôtesses de caisse - Toute personne en contact avec de la clientèle

### Conditions d'accès :

Aucun pré requis nécessaire pour suivre cette formation

### Objectifs pédagogiques :

Identifier son comportement face aux actes d'incivilité

Acquérir les techniques pour gérer les démarques

Faire de la prévention et se sentir mieux

### Moyens pédagogiques :

Exposés théoriques et discussions

Exercices pratiques

Simulations

Evaluations théorique et pratique

### Documents remis :

Remise d'un document récapitulatif à chaque stagiaire.

Attestation de formation nominative.

### Conditions de réalisation :

Durée : 7 heures soit 1 journée

Intervenant : Formateur spécialisé en sécurité et sureté

Responsable pédagogique : Directeur du centre de formation / Dirigeant spécialisé

### Evaluation :

QCM d'évaluation sur les connaissances acquises lors du stage – Correction et synthèse en commun – Exercices pratiques

### Tarifs :

Formation réalisée en inter-entreprise ou en intra-entreprise. Consulter notre grille tarifaire. Devis sur simple demande.

### Accessibilité :



Déficience motrice



Déficience motrice (amputation)



Allergies



Maladies invalidantes



Maladies cardio-vasculaires



Déficience auditive



Déficience visuelle



Personne à mobilité réduite

Prenez contact avec le référent handicap du centre qui étudiera votre situation et les possibilités d'accès.

## **Programme détaillé :**

### **→ Les actions essentielles pour diminuer le risque de démarque**

- Investir et entretenir régulièrement son matériel de sécurité (Etiquettes, Antivols, etc)
- Augmenter la présence des vendeurs et éventuellement des vigiles et dans les endroits stratégiques pour surveiller le point de vente
- Sensibiliser son personnel sur la "démarque inconnue"
- Former ses équipes au repérage du vol et aux conduites à tenir
- Réaliser des inventaires physiques de qualités et réguliers

### **→ Déetecter les sources de démarque**

- Connaître les différentes sources de démarque
- Déterminer les enjeux et les incidences sur le magasin et en caisse
- Identifier les profils à risque
- Visualiser les situations et les comportements

### **→ Les bons gestes en caisse**

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

### **→ Mettre en place les bonnes pratiques**

- Appliquer un discours et une attitude adaptée à la situation
- Appliquer des règles de surveillance individuelles et collective
- Lister les bonnes pratiques et les mettre en application
- Faire de la prévention

### **→ Adapter son comportement face aux incivilités**

- Réfléchir sur les changements à opérer au quotidien
- Gérer les situations à risque
- Dominer ses états émotionnels

### **→ Connaître les règles juridiques**

- Connaître les règles légales
- Mettre en application les bonnes pratiques conformes à la loi