

# **Contenu de la formation :**

Nous vous proposons de vous aider à mieux comprendre comment vous protéger efficacement face :

## **1. A une clientèle agressive :**

- Comment bien communiquer ?
- Comment reconnaître les différentes formes d'agressivité ?
- Comment se sentir plus à l'aise dans de telles situations et tenter de contrôler l'agressivité du client ?

## **2. Aux vols à l'étalage dans votre commerce :**

- Comment identifier un voleur potentiel ?
- Quelles techniques utilise-t-il ?
- Comment dois-je intervenir si je pressens ou si je surprends un voleur en flagrant délit ?

## **3. Aux vols avec violence/à main armée dans votre commerce :**

- Comment puis-je, par mon comportement et par la manière dont je m'organise, me protéger d'une éventuelle agression ?
- Comment dois-je réagir en cas d'attaque ? Que puis-je faire pour éviter que de telles situations ne dégénèrent ?
- Comment collaborer avec la police et décrire correctement le ou les agresseurs ?

Ces trois thèmes vous seront présentés par le biais d'une formation dynamique : supports visuels, rapports écrits, scènes interactives jouées par un acteur professionnel qui simuleront avec vous des situations réalistes parfois vécues au quotidien.

---

<p style="text-align: center;"><b>Coupon d'inscription</b> <b>Formation à destination des commerçants</b></p>
---

Nom du participant : .....

Date de naissance du participant : .....

Nom du commerce : .....

Type de commerce : .....

Adresse :

.....  
.....  
.....

Téléphone/GSM : .....

Mail : .....

Souhaite s'inscrire à la formation de prévention des vols et agressions du jeudi 23 novembre 2017

N'est pas disponible à cette date mais souhaite être invité lors d'une prochaine séance de formation.

**Accueil dès 18 heures. Un sandwich et une boisson vous seront offerts.**

Date :

Signature du commerçant :

Le talon réponse est à renvoyer **pour le 9 novembre au plus tard** au Plan de Prévention de la Ville de Liège :

- par mail à l'adresse [prevention.securisation@liege.be](mailto:prevention.securisation@liege.be).
- par fax au numéro **04/238.59.81**