

Fiche pédagogique

MANAGER D'AGENTS DE SECURITE

L'interlocuteur privilégié du client et de ses équipes.

Il doit à la fois posséder des compétences techniques en matière de sécurité et faire preuve de qualités relationnelles et de compétences managériales.

Professionnel accompli, il sait prendre des initiatives pour optimiser la prestation en termes de qualité et de coûts. Il doit également savoir organiser le travail de ses équipes en fonction des priorités.

▶ **OBJECTIFS PEDAGOGIQUES**

- ▶ Ajuster son style de management
- ▶ Consolider les acquis sur la gestion d'équipe et redéfinir son leadership
- ▶ Maîtriser la communication opérationnelle
- ▶ Gérer avec succès les situations relationnelles difficiles

▶ **PUBLIC CONCERNE**

- ▶ Managers d'Agents de Sécurité Arrière-Caisse :
Chefs d'Equipe, Superviseurs, Contrôleurs, ...

▶ **PREREQUIS**

- ▶ Lire et parler correctement la langue française
- ▶ Capacité à retranscrire des anomalies sur une main courante

▶ **DUREE**

- ▶ 14 heures réparties sur 2 journées

▶ **EFFECTIF**

- ▶ Groupe de 4 à 8 personnes

Contenu pédagogique

MANAGERS D'AGENTS DE SECURITE

- ▶ **Quel manager suis-je ?**
- ▶ Le paradoxe et les tâches du manager (exercice mind mapping)
- ▶ Les styles de management (test de Blake et Mouton)
- ▶ Evolution et missions du manager d'aujourd'hui

- ▶ **Manager : gestion d'équipe et leadership**
- ▶ Les 4 principes de gestion (PODC) :
 - Planifier
 - Organiser
 - Diriger
 - contrôler
- ▶ Les 4 vérités de l'équipe :
 - La dynamique humaine
 - La motivation
 - La cohésion
 - Se faire comprendre

- ▶ **La communication : les enjeux**
- ▶ Principes de base
- ▶ La communication opérationnelle :
 - Définition et fonction (exercice workflow)
 - Les supports de la communication opérationnelle (outil : Matrice R.A.C.I.)

- ▶ **Gestion des conflits et de l'agressivité**
- ▶ Le conflit : origine et fonction
- ▶ Gérer un conflit avec collaborateur / entre collaborateurs

- ▶ L'agressivité : origine et fonction
- ▶ Gérer l'agressivité chez soi et chez l'autre (CNV)

- ▶ **SUPPORT DE COURS ET MATERIELS PEDAGOGIQUES**
- ▶ Salle pédagogique dédiée, équipée d'un vidéoprojecteur.
- ▶ Supports de cours individualisés remis aux stagiaires.

- ▶ **METHODE PEDAGOGIQUE**
- ▶ Apports théoriques
- ▶ Mises en situation par rapport aux différents cas de figure
- ▶ Exposés de cas réels
- ▶ Ateliers, échanges en groupe

- ▶ **EVALUATION**
- ▶ Tout au long de la formation
- ▶ Document délivré : attestation de stage

- ▶ **INTERVENANTS :**
- ▶ La liste des intervenants, leurs agréments de formateurs pour adultes et leurs domaines de formation peuvent être consultés sur le site Internet ou être transmis à la demande.