



Veillez noter :

Toute la propriété intellectuelle contenue dans ce document est détenue et rédigée par Gerard van Duijkeren et Laura Brands (TSC Crowd Management).
Aucune partie de ce document ne peut être utilisée, copiée ou présentée sans autorisation Laura Brands

Programme opérationnel - Module 3

Services aux invités et communication

préalable.

Développé par Gerard van Duykeren &

Le projet SAFE a été développé en partenariat entre :



Mind Over Matter
Consultancy Ltd
www.momconsultancy.com



Institut Suisse de Sécurité
Urbaine et Événementielle
www.issue.ch





Plan du module

Ce module comporte deux sections distinctes : les services aux invités et la communication. Un agent de sécurité événementiel est d'abord et avant tout un hôte. Son rôle principal est d'accueillir les visiteurs, de fournir des informations, d'être utile et d'assurer une interaction continue avec le client. L'agent de sécurité doit également être capable de désamorcer des discussions enflammées ou passionnées et de gérer les conflits. L'importance de la communication et la façon de la maîtriser sont des compétences fondamentales qui sous-tendent ce module.

Les services aux invités consistent à accueillir les visiteurs, à les faire se sentir en sécurité, à leur fournir des informations importantes et à interagir avec eux de manière mature. En parallèle, la sécurité de l'événement

est nécessaire pour résoudre les conflits avant qu'ils ne deviennent plus complexes. Sa propre sécurité et celle des autres personnes présentes doivent être prises en compte à tout moment. Ce module aborde également les compétences pratiques liées à l'utilisation des communications radio et à la rédaction de rapports.

Le principal mécanisme qui surplombe ce domaine est la communication. Ce module fournit une compréhension de base des compétences de communication, comment utiliser la communication verbale et non verbale dans des situations quotidiennes et comment lire les indices de communication non verbale que les autres membres du personnel et le public présentent.

Résultats d'apprentissage

Connaissance et compréhension

A l'issue de ce module, l'apprenant aura une compréhension de :

- Le champ d'application des services aux invités
- Les principes de base relatifs aux droits des clients
- Étiquette lors des événements
- L'importance de la communication et la différence entre les compétences de communication verbale et non verbale
- Pourquoi l'agression se produit-elle (définition, causes, raisons et formes d'expression) ?
- Techniques de désescalade préventive et réactive
- La réglementation relative à l'émission et à la réception de communications radio à partir des équipements utilisés au sein de l'organisation.
- Terminologie relative aux communications radio, comme l'alphabet phonétique et l'horloge de 24 heures.

Compétences

A l'issue de ce module, l'apprenant sera capable de :

- Fournir une gamme de services essentiels aux clients
- faire preuve de respect envers les personnes et leurs biens
- Appliquer les règles de l'étiquette
- Développer et maintenir la communication avec les visiteurs de manière appropriée
- Utiliser une gamme de compétences conçues pour être utilisées lors de la provocation d'un comportement antisocial.
- Utiliser un équipement de communication radio et un mégaphone de manière compétente.
- Utiliser une terminologie correcte, comme l'alphabet phonétique et l'horloge de 24 heures.

Niveau d'étude

Les modules opérationnels sont comparables aux cours de la formation professionnelle de base.

Évaluation

En plus de ces 5 modules, il y a 10 missions pratiques distinctes. Cinq de ces dix missions portent sur le travail dans un secteur spécifique et quatre missions testent une compétence spécifique. Le dernier exercice porte sur le rôle complet d'un agent de sécurité d'un événement, y compris toutes les tâches, les responsabilités et les pouvoirs. Les 10 travaux pratiques doivent tous avoir été réalisés avec succès. Les missions sont des missions pratiques, ce qui signifie qu'elles ne peuvent être réalisées et évaluées que sur le terrain, lors d'un travail posté lors d'un événement.

Certificat

L'agent de sécurité d'un événement reçoit un certificat après avoir terminé la formation avec succès. Cela signifie que l'agent de sécurité événementielle a suivi les cinq modules et qu'il a réussi les dix travaux pratiques. Si les deux conditions sont remplies, l'instructeur peut enregistrer l'événement. L'agent de sécurité comme ayant réussi et il/elle recevra un certificat.

Concepts

Gestion des foules ; contrôle des foules ; phase de l'événement ; zone de l'événement ; tourniquet ; profil de l'artiste ; foule ; profil des visiteurs ; comportement des visiteurs ; flux/migration ; densité de la foule ; surpeuplement ; constructions de barrières ; compartimentage ; panique ; carte GRID ; règlement intérieur ; articles interdits, densité ;