

Hvem er kurset for?

Særligt butikstyveri og en hårdere tone mod de ansatte har været i negativ udvikling de seneste år.

Kurset er målrettet kædebutikker i detailhandlen – særligt dem med:

- Lange åbningstider
- Udfordrende beliggenhed
- Kundesegmenter, hvor risikoen for konflikter er høj
- Unge medarbejdere med kort erhvervserfaring
- Mange deltidsansatte og/eller med en høj udskiftningsprocent

Kursets indhold

Vi tager udgangspunkt i den virkelighed, medarbejderne møder i butikken og de faktiske rammer, de arbejder i. Fokus lægges dér, hvor udfordringerne er størst, og undervisningen kobles tæt til virksomhedens egne erfaringer og praksis. Et typisk program indeholder bl.a.:

- Fakta om vold og trusler i detailhandlen
- Sikkerhed, tryghed og arbejdsmiljø (herunder jeres policy)
- Alarm og overvågning
- Håndtering af voldsomme hændelser og butikstyveri
- Kommunikation, adfærd og deeskalering

Udbytte for deltagerne

Som at spænde sikkerhedsselen i bilen lærer medarbejderne at indarbejde enkle vaner, der skaber tryghed i hverdagen – og stiller dem bedst muligt, hvis en hændelse opstår.

Jeres medarbejdere får:

Viden og træning i virksomhedens sikkerhedsprocedurer
Evnen til at bevare roen i pressede situationer
Konkrete værktøjer til at nedtrappe konflikter gennem adfærd og kommunikation
Indsigt i "*konfliktens anatomi*"
Træning i at møde kunder med empati – også når presset er størst

Format

Varighed: 4 timer til hel dag alt efter behov
Deltagere: Op til 20 deltagere pr. hold
Lokation: Hos jer eller et kursuslokale efter aftale

Undervisere

Kurset gennemføres af FACEFACTs erfarne undervisere, nuværende og tidligere politifolk med supplerende uddannelser samt fagspecialister inden for konflikthåndtering.