

Gestion des risques et des situations de stress en station

METHODES

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie.

Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas « réalistes » et les cas « décalés » pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques.

La pédagogie est progressive et évolutive, suivant « brique sur brique ce qui a été acquis pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.

A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Toutes personnes évoluant au sein d'une boutique station-service

ORGANISATION

Durée : 2 jours (14 heures)

Cofordis organise l'atelier à proximité de votre station et vous accueille sur la journée (9h-17h), le repas est inclus

TARIF 2016 RESEAU CODO

Côté salarié : 190 €HT par jour soit 380€HT pour 2 jours

Minimum 6 participants

Cofordis vous accompagne pour effectuer la demande de prise en charge.

ENCADREMENT

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de présence

En fin de formation, chaque stagiaire complètera une fiche individuelle d'évaluation de la formation ainsi qu'une feuille d'émargement



Contexte

La fonction d'employé(e) station est souvent exposé aux comportements indécents et autres agressions verbales de la part des clients mais également aux différents risques inhérents à l'activité. Il doit savoir faire preuve de vigilance grâce à une bonne maîtrise de outils de lutte contre l'incendie et une bonne connaissance des précautions sanitaires en vigueur.

A qui s'adresse la formation ?

Toute personne évoluant au sein d'une boutique station-service.

Objectifs de la formation

Appréhender et prévenir les principaux risques et dangers inhérents à la maintenance, stockage et distribution de produits alimentaires périssables, de gaz et liquides combustibles.

Savoir réagir en cas de crise ou de situation d'urgence pour protéger les personnes et les biens présents sur le site.

Traiter sereinement et efficacement l'accueil des clients difficiles.

Régénérer son énergie pour résister au stress et à l'usure de la pression client quotidienne. Maintenir la qualité de contact quelque soit le moment de la journée.

Programme réf. : P.FO.RSSS

- **Les fondamentaux de la prévention des risques**
 - ✓ Notions de prévention et de protection
 - ✓ Les bonnes pratiques de maintenance
 - ✓ Gérer son offre de produits alimentaire
 - ✓ Appréhender les risques électriques
 - ✓ Traiter un début d'incendie
- **Les fondamentaux de la gestion des situations difficiles**
 - ✓ Les origines de la pression client
 - ✓ Identifier son profil personnel et savoir s'affirmer
 - ✓ La gestion de son stress
- **Maintenir la qualité d'accueil**