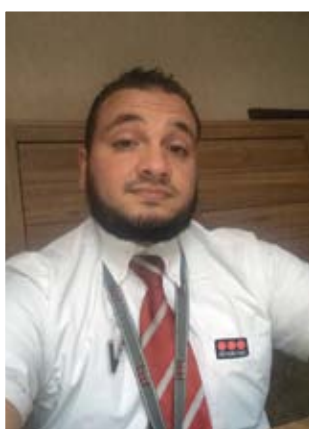


MAAK KENNIS MET...

Christophe Guchet (foto) werkt voor Securitas en staat in voor de beveiliging van een tiental Carrefour-winkels in Namen en Henegouwen. Hij zorgt ervoor dat zijn agenten 'mee zijn' met de visie van Carrefour op vlak van veiligheid. Hij is ook verantwoordelijk voor de werkverdeling, het toezicht en het dagelijkse contact met het management van de winkels.



Carrefour wil dat het veiligheidspersoneel open staat voor de klant. Ze zijn dus niet op zoek naar heuse kleerkasten die angst inboezemen, maar willen agenten die de klanten bijstaan en conflicten kunnen ontmijnen. Bewakingsagenten spelen een belangrijke rol om klanten een welkom en veilig gevoel te geven. Ze krijgen dan ook regelmatig bijscholing op vlak van bijvoorbeeld conflictbeheersing.

Christophe en zijn team worden vooral geconfronteerd met winkeldiefstal en verbale agressie. Zo gebeurt het wel eens dat de gemoederen verhit raken aan de kassa of bij de dienst na-verkoop. Dan is het aan de agenten van Securitas om de klanten te kalmeren of - als dat niet lukt - hen vragen de winkel te verlaten.

Vaak werkt de loutere aanwezigheid van veiligheidsagenten al afschrikkend genoeg voor potentiële winkeldieven. Helaas komt fysieke agressie ook voor, vooral dan als winkeldieven proberen te ontsnappen. Als dat gebeurt is de eigen veiligheid van de agent belangrijk, maar ook dat de goederen worden gerecupereerd en dat de winkeldief wordt gevat.

Terreurniveau drie maakt de job van veiligheidsagent complexer. Gelukkig voorziet Securitas extra opleiding. De agenten zijn extra waakzaam in deze context. Zo worden bijvoorbeeld vuilnisbakken regelmatig geïnspecteerd.

