



**ACADEMIA DE SEGURIDAD CASTILLA**



## **TEMARIO CURSO VIGILANCIA EN CENTROS COMERCIALES**

**Tema 1.** Base normativa. Estudio y técnicas de actuación ante riesgos específicos: robos, hurtos, agresiones, actos de vandalismo. Tipos de servicios: Control de accesos, rondas interiores, custodia de llaves, central receptora de alarmas.

**Tema 2.** Técnicas de comunicación. Comunicación profesional con clientes: conceptos básicos de comunicación, identificación, percepción, comunicación asimétrica profesional/cliente, empatía, asertividad. Comunicación táctica con emisoras, Comunicación telefónica: ayudas externas, llamadas maliciosas. Comunicación con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad: solicitud de presencia policial. Denuncias. Detenciones hostiles: comunicación táctica, recomendaciones para el control de masas. Normas de trato con personas con discapacidad.

**Tema 3.** Técnicas de primeros auxilios. Resucitación cardiopulmonar. Maniobra de Heimlich. Epilepsia. Contención de hemorragias y vendajes. Manejo básico de desfibriladores.

**Tema 4.** Actuación en caso de incendio. Utilización de extintores, bocas de incendio equipadas e hidrantes. Orientación en supuestos de escasa visibilidad. Rescate de personas y arrastres. Utilización de equipos autónomos de respiración. Técnicas de evacuación

**Tema 5.** Patrullaje con coches y motocicletas. Técnicas de conducción. Control de vehículos en accesos, viales y aparcamientos.

**Tema 6.** Colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.