

Savoir accueillir un client en situation de handicap

Possibilité d'intervenir dans vos locaux sur ce thème, dates et conditions : nous consulter

1 jour, soit 7 heures

8h30 - 12h / 13h - 16h30



Michel BALMIER

Référent Handicap

Opérateur de compétences

Thématique

- Relations clientèles

Action de formation

- Savoir accueillir un client en situation de handicap

Objectifs généraux

- Identifier les différents types de handicap,
- Adapter son comportement aux différentes personnes et situations,
- Donner une meilleure image de soi, du service et de l'établissement,
- Savoir utiliser la communication et l'impact du non verbal pour un accueil de qualité.

Objectifs pédagogiques

- Identifier les différents types de handicap.
- Adapter son comportement aux différentes personnes et situations.
- Valoriser l'image du service et de l'établissement.
- Savoir utiliser la communication et l'impact du non verbal pour un accueil de qualité.

Contenus de la formation

Connaître les différents types de handicap de la clientèle

- Définir le terme "handicap"
- Classifier les différents handicaps : déficience auditive, physique, troubles de la parole et du langage, handicap de développement et intellectuel, difficulté d'apprentissage.

Bilan de la formation

- Discussion avec les participants sur les acquis de formation
- Remise d'un certificat de formation en fin de session

Considérer et mettre en place les bonnes pratiques pour un accueil réussi

- Adapter son accueil au téléphone.
- Parfaire l'accueil physique (communication non verbale).
- Connaître le matériel mis à disposition ou à mettre à disposition pour la clientèle en situation de handicap.
- Appliquer la réglementation en vigueur et les obligations pour les établissements HCR.

Savoir accueillir un client en situation de handicap

Modalités d'accès

Professionnels de l'Hôtellerie-Restauration.
Aucun prérequis.

Délai d'accès

Selon le calendrier prévisionnel.

Modalités d'inscription

Contact : fpc@cefppa.eu

En ligne sur cefppa.eu, en entrées et sorties permanentes

- **Pour les salariés de la branche**

Via le portail des actions de branche AKTO
espaceformation.akto.fr

- **Pour les TNS**

Via le **formulaire d'AGEFICE**

Méthodes pédagogiques

- Formation pratique alternant démonstration et participation active des participants : jeux de rôles, simulations, exercices, mises en pratique et étude de cas.
- Formation en présentiel.

Modalités d'évaluation

- Auto-évaluation des attentes et des compétences préalables à la formation.
- Evaluation en cours de formation par le formateur sous forme d'observations, de quizz et de questionnaires.
- Evaluation en fin de formation établie par le formateur et l'apprenant.

Taux de satisfaction

Disponible sur notre site www.cefppa.eu

Coût

Nous consulter

Lieu

CEFPFA Adrien Zeller
4 rue Eugénie Brazier
67400 Illkirch-Graffenstaden

Accessibilité

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap.

