

## Possibilité d'intervenir dans vos locaux

1 jour, soit 7 heures

8h30 - 12h / 13h - 16h30



Mr Michel  
BALMIER

Référent Handicap

## Contenus de la formation

### Connaître les différents handicaps de la clientèle

- Définition du handicap
- La déficience auditive
- La déficience physique
- Les troubles de la parole et du langage
- Les handicaps de développement et intellectuels
- Les difficultés d'apprentissage

### Connaître les bonnes pratiques à mettre en place pour un accueil réussi

- Adapter son accueil au téléphone
- Adapter son accueil physiquement (communication non verbale)
- Connaître le matériel mis à disposition pour la clientèle en situation de handicap
- Connaître la loi et ses obligations

### Bilan de la formation

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

## Objectifs pédagogiques

- Appliquer les bonnes pratiques pour un accueil réussi en fonction des différents handicaps.
- Adapter son accueil selon le type de handicap et utiliser le matériel spécifique.
- Savoir utiliser la communication et l'impact du non verbal pour un accueil de qualité.



# Savoir accueillir un client en situation de handicap

## Modalités d'accès

Professionnels de la restauration.  
Aucun prérequis.

## Délai d'accès

Selon le calendrier prévisionnel.

## Modalités d'inscription

**Contact : fpc@cefppa.eu**

En ligne sur [cefppa.eu](http://cefppa.eu), en entrées et sorties permanentes

- Pour les salariés de la branche

Via le portail des actions de branche AKTO  
[espaceformation.akto.fr](http://espaceformation.akto.fr)

- Pour les TNS

Via le **formulaire d'AGEFICE**

## Coût

**210 €, prix net**

## Lieu

CEFPPA Adrien Zeller  
4 rue Eugénie Brazier  
67400 Illkirch-Graffenstaden

## Accessibilité

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap.

## Méthodes pédagogiques

- Formation théorique alliant mises en situation, études de cas et débats.
- Remise d'un livret pédagogique.
- 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

- 128 formations réalisées en 2023
- 625 stagiaires
- 4,6 / 5 de satisfaction globale

