

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 types de handicaps de la clientèle

- Définir le terme "handicap".
- Classifier les différents handicaps :
 - La déficience auditive
 - La déficience physique
 - Les troubles de la parole et du langage
 - Les handicaps de développement et intellectuels
 - Les difficultés d'apprentissage

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 de la branche HCR.

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, 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**

Coût

Nous consulter

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

