



★ **M. Michel BALMIER**
Référent Handicap

Dates de la formation

Mardi 2 mai 2023
1 jour, soit 7 heures
8h30 - 12h / 13h - 16h30

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.

Méthodes pédagogiques

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

Public et prérequis

Professionnels de l'Hôtellerie Restauration.
Aucun prérequis

Coût

210 €, prix net.

Lieu

CEFPPA Adrien Zeller
4 Rue Eugénie Brazier
67400 Illkirch-Graffenstaden

Accessibilité

Ce programme est accessible aux personnes en situation de handicap.

Savoir accueillir un client en situation de handicap

► Programme détaillé

► 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 du stage

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

www.cefppa.eu

Tél. (+33)3 90 40 05 19
e-mail : fpc@cefppa.eu
4 rue Eugénie Brazier 67400 Illkirch-Graffenstaden

SIRET : 351 858 071 00027
Déclaration d'existence auprès de la Préfecture :
42 67 015 14 67

CEFPPA
Adrien
Zeller
POUR L'INDUSTRIE
HÔTELIÈRE

Qualiopi
processus certifié

 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification Qualiopi a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes :
ACTIONS DE FORMATION
ACTIONS DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE