



ACCUEILLIR DES CLIENTS EN SITUATION DE HANDICAP

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

A l'issue de cette formation vous serez apte à appliquer les bonnes pratiques pour un accueil réussi en fonction des différents handicaps.
Vous serez capable d'adapter votre accueil selon le type de handicap et utiliser le matériel spécifique. En tant que référent de votre établissement, vous sensibiliserez vos équipes sur la question du Handicap.

CONTENU DU PROGRAMME

1. Connaître les différents handicaps de sa clientèle pour devenir référent de son établissement ou de son service

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

2. Connaître les bonnes pratiques à mettre en place pour un accueil réussi :

- Accueillir le client et son accompagnateur à leur arrivée
- Effectuer le « check in / check out »
- Accompagner le client dans chaque lieu de l'établissement
- Prendre une commande au restaurant et au room service
- Présenter le buffet du petit-déjeuner
- Organiser une visite culturelle
- Aménager le trajet du client (train, avion, transports en commun)
- Prendre une réservation par téléphone
- Répondre à des demandes spécifiques et savoir les anticiper
- Connaître et utiliser le matériel spécifique mis à disposition en fonction du handicap

METHODES MOBILISÉES ET MODALITES D'ÉVALUATION

- Utilisation de méthodes pédagogiques expositives, interrogatives ou actives (tests, mises en situation, jeux de rôle...) permettant d'acquérir ou actualiser ses connaissances.
- Réalisation d'un quizz/QCM d'évaluation finale des connaissances
- Remise d'une fiche individuelle d'appréciation de la formation
- Remise au stagiaire du support de formation sur clé USB

HÔTELS / RESTAURANTS / CAFÉS / TRAITEURS



Durée & Tarif
1 jour – 7 heures
INTER : prix catalogue /pers. INTRA : nous contacter
Modalités et délais d'accès
Formation en présentiel
INTER : possibilité d'inscription dans la limite des places disponibles jusqu'à la veille de la formation INTRA : nous contacter
Public visé
Toute personne amenée à être au contact de la clientèle
Pré requis
Compréhension du français Test de positionnement initial
Lieu
ASFOREST ou en entreprise
Dates de session
Voir catalogue