

ACCUEILLIR UN CLIENT EN SITUATION DE HANDICAP

Thème : Action sociale
Formacode : 44024



Objectifs

A la fin de la formation, le stagiaire:

- Connaître et savoir identifier les types de handicap
- Adapter son comportement aux différentes personnes et situations,
- Adapter le service et l'établissement aux besoins des clients handicapés.
- Savoir utiliser la communication et l'impact du non verbal pour un accueil de qualité.

Programme

LES SITUATIONS DE HANDICAP

- Définitions, préjugés, cadre juridique
- Les différentes situations de handicap
- les situations/maladies invalidantes
- Les troubles induits par le handicap

LES ATTENTES DE LA PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP

- Inquiétudes
- Equipements
- Respect et prise en considération,
- Accompagnement

LES BONNES PRATIQUES

- Arrivée, « check in / check out »
- Verbal et non verbal
- Accompagner le client dans l'établissement
- Prendre une commande au restaurant et au room service
- Présenter le buffet du petit-déjeuner
- Organiser les déplacements (train, avion, transports en commun, visite ...)
- Prendre une réservation par téléphone
- Répondre aux demandes spécifiques
- La signalétique (pictogrammes, FALC)
- Les équipements spécifiques

ATELIERS PRATIQUES

- Méthodes de communication adaptées aux différentes déficiences
- "Vis ma vie" et jeux de rôle

Public

Directeurs, manager, etc

Pré-Requis

Aucun

Conditions d'accès

Aucune

Modalités de Formation

Présentiel

Durée

7 heures

Effectif par Session

En Intra : 4 à 12 stagiaires

En Inter: 2 à 8 stagiaires

Lieux de Formation

Ile de France

Financement

Financement total ou partiel par la
branche professionnelle (AKTO)

Inter: 350€ HT/ stagiaire

Intra: 1350€ HT/ jour

Accessibilité

Si vous êtes en situation de handicap
ou si vous avez une particularité
à déclarer, contactez notre référent
Handicap au 06.98.18.13.12

Validation

Attestation nominative
de formation

Documentation

Livret stagiaire
Document en ligne
Formateur

Anaëlle LE SCOURZIC SCHEFFER,
Stéphanie JACLAIN

ACCUEILLIR UN CLIENT EN SITUATION DE HANDICAP



Thème :
Formacode :

Méthodes et Moyens Pédagogiques

Nos formateurs proposent un apport théorique et technique par l'interaction permanente entre les participants et le formateur et par la mise en situation des participants

Documentation / Supports pédagogiques:

Documents, supports de formation projetés, exposés théoriques, étude de cas concrets, Quiz en salle. Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation

Nature des travaux demandés aux participants:

Analyse de cas pratiques, réponses adaptées, réactions

Matériels utilisés:

Salle de formation entièrement équipée, Ordinateur, 1 vidéoprojecteur, 1 paperboard, 1 tableau, Accès Wifi

Modalités d'évaluation des Connaissances

Le stagiaire est évalué tout au long du stage, par des jeux de rôle, des mise en situation, des cas pratiques et par le biais d'une évaluation digitalisée via Klaxoon en fin de stage sous forme d'aventure. Chaque étape de l'aventure correspond à une thématique de la formation et est réalisée sous forme de challenge.

Modalités d'évaluation de l'appréciation des Participants

Chaque stagiaire remplit une évaluation de fin de stage, visant à évaluer son appréciation au regard du stage, du formateur, du lieu. Cette évaluation est faite sous forme de questionnaire écrit ou digitalisé, récupéré à la fin de la journée.

Modalités d'inscription

L'inscription se fait sur dossier, elles sont clôturées 7 jours avant le démarrage de la formation. Nous restons à votre disposition pour étudier tout ajout de dernière minute.



A VENIR EN 2024

Nombre de candidats formés



Atteinte des objectifs



Outils et matériels pédagogiques



Support de cours



Locaux



Appréciation de l'organisme de formation



Note globale