

ACCOMPAGNER L'ACCUEIL D'UN CLIENT EN SITUATION DE HANDICAP

NIVEAU

Basique

DURÉE : 14h

PROGRAMME

1290€ Net de TVA

OBJECTIF

Être capable de démystifier le handicap
 Être capable de bâtir des parcours d'intégration
 Être capable de bénéficier des retours des bonnes pratiques

PUBLIC

Personnel hôtelier

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis

MATÉRIEL NÉCESSAIRE

Salles de formation équipées en ordinateurs et licences installées.

MOYENS ET MÉTHODES

Support de cours, exercices et tests de suivi de niveaux.
 Editions ENI. Feuilles d'émargement, attestation de stage.

PROFIL DU FORMATEUR

Formateur expert possédant une expérience de 10 ans.

SUIVI DE L'ACTION

Tests pratiques et théoriques d'acquisition des connaissances tout au long de la formation et évaluation à chaud et à froid.

Test de niveau afin d'évaluer l'indice de compétences.

Le handicap : quelles difficultés d'accueil : 3h30

- La représentation du handicap et des préjugés
- La compétence et le handicap situationnel
- Les freins et les difficultés relationnelles
- Echanges de point de vue entre participants sur les représentations du handicap

L'accueil : 3h30

- Se doter d'une démarche d'écoute
- Identifier les salariés à contacter et savoir développer le dialogue face au handicap
- Aménagements et accessibilité

Organiser l'accueil du client en situation d'handicap : 7h

- Associer les parties prenantes en interne
- Mettre en place un dispositif d'accueil et d'intégration spécifique
- Sensibiliser les acteurs de l'entreprise aux questions et pratiques : comment appréhender le handicap au quotidien dans les relations professionnelles avec pragmatisme
- Mobiliser les équipes et l'encadrement dans cette démarche
- Favoriser un service optimal maintien
- Sensibilisation des équipes face au handicap
- Analyse des aprioris
- Mise en œuvre une politique d'intégration
- Mise en pratique : études de cas sur l'intégration et l'accueil

