

ACCUEILLIR DU PUBLIC EN SITUATION DE HANDICAP

PARTICIPANT(S) :

Toute personne en relation avec la clientèle

ORGANISATION :

Durée : 14 heures

Lieux : Campus du lac ou Campus de Libourne

INTERVENANT(S) :

Formateur expert dans la Relation client.

VALIDATION DE LA FORMATION :

L'intervenant mesurera, tout au long de la formation, l'acquisition des connaissances des participants à travers la mise en place de situation in situ.

Délivrance d'une attestation de formation conforme à la législation en vigueur.

Un support de cours sera remis à chaque participant.

CAMPUS DU LAC

N° SIRET 410 581 102 00010

Code APE-NAF 8542Z

N° Existence 7233 042 4333

Site de Bordeaux

10 rue René Cassin - CS 31996 -

33071 Bordeaux Cedex

Tél. 05 56 79 52 00

campus@formation-lac.com

Site de Libourne

7 Bis rue Max Linder

33504 Libourne Cedex

Tél : 05 57 25 40 40

campus@formation-lac.com

OBJECTIFS

Nature de l'action : Acquisition de compétences

- Sensibiliser les personnes sujettes à accueillir des personnes handicapées.
- Maîtriser la réglementation du 11/02/2005 relative à l'égalité des droits et des chances.
- Appréhender les différents handicaps.
- Maîtriser les principes de la communication et les fondamentaux de l'accueil.

MÉTHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES

Alternance de théorie et de cas pratique au travers d'exercices et d'étude de cas. Pédagogie favorisant la prise de parole afin de pouvoir formuler ses craintes, ses freins et ses questionnements.

Utilisation de matériel pour mieux comprendre le vécu de l'autre : fauteuil roulant, béquilles, masque aveuglant

CONTENU DU PROGRAMME

RAPPEL DE LA REGLEMENTATION DU 11 F2VRIER 2005.

Egalité du droit et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

APPREHENDER LES DIFFERENTS HANDICAPS POUR MIEUX LES COMPRENDRE.

Le handicap mental ou déficience intellectuelle.

Les handicaps auditif et visuel.

Le handicap moteur.

L'autisme et troubles envahissants du développement.

Le handicap psychique.

Les autres formes de handicaps.

Les percevoir, les comprendre et intégrer la différence.

ASSURER L'ACCUEIL DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE OU EN SITUATION DE HANDICAP AVEC PROFESSIONNALISME.

Les fondamentaux de la communication.

La communication orale, gestuelle et/ou écrite.

Les gestes et erreurs à ne pas commettre.

Les règles d'une communication efficace.

Le vocabulaire de l'accueil et de la prise en charge d'un client.

L'analyse des besoins des personnes en situation de handicaps.

Les attentes en fonction des structures.

Les attentes, les gestes et postures à adapter en fonction des handicaps.

Adapter son accueil en fonction de la situation

La gestion des réclamations : écoute et prise en charge.

La gestion des clients difficiles : écoute et réactivité.

La gestion des clients agressifs : gestion de l'agressivité et du stress