

Accueillir sa clientèle en situation de Handicap (2 jours)



Objectifs de la formation

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de:
Accueillir les personnes en situation de Handicap et d'adapter sa posture en fonction des situations.

Elle permet d'appréhender et de mieux comprendre les différents handicaps, de dépasser ses craintes afin d'adapter sa communication et de répondre aux attentes de cette clientèle.

Elle rappelle également les obligations légales prévues dans cet arrêté en matière de handicap.



Public concerné

Public : professionnels de l'hôtellerie.

Pré requis : lecture, écriture, compréhension du français.

Distanciel : capacité à suivre la formation en ligne.



Programme

Jour 1. Intro : Le Handicap et vous

Handicap, de quoi parle-t-on ?

- Les différentes typologies de handicap : Définitions
- Les représentations, les chiffres
- Quid sur le handicap dans le secteur Hôtelier (clients)
- Handicap et situation de handicap, une différence ?

Le cadre Législatif

- Loi du 11 février 2005 : *"égalité du droit et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées"*.
- Interprétations

Les différentes attitudes adaptées aux handicaps

- Accueillir un déficient auditif
- Accueillir une personne déficiente mentale
- Accueillir un déficient visuel
- Accueillir une personne à mobilité réduite

Jour 2

Analyse des besoins des personnes en situation de handicap

- Les attentes des handicapées selon l'établissement
- Les réclamations : l'écoute et la prise en charge de la réclamation
- Les clients difficiles : l'écoute et la réactivité, la e-réputation
- Les personnes agressives : la gestion de l'agressivité et du stress

Les équipements spécifiques en hôtellerie

- Les normes d'aménagement
- Les équipements complémentaires
- Le handicap dans la classification hôtelière
- Le Label Tourisme & Handicap





Méthodes pédagogiques

Apports théoriques, partages d'expériences, travail individuel et en groupe, restitution.

À distance : Visio, supports, exercices et évaluations en ligne.

Supports & moyens utilisés :

Salle de formation équipée, vidéo projecteur, Mur collaboratif, activités de groupe.

À distance : outils en ligne et plateforme de formation individuelle.



Suivi et évaluation

Évaluation des connaissances en début de formation.

Évaluation finale d'acquisition de compétences.

Évaluation de la formation par les participants, feedback.

Remise d'un certificat de réalisation (attestation de fin de formation).

Mise en place d'un plan d'action individuel et suivi à 4/5 mois texte de paragraphe.



Modalités pédagogiques

Formation de 2 jours en présentiel (14 heures) . Formation en distanciel possible.

Intra et inter entreprises.

De 5 à 12 personnes maximum.



Accessibilité

En cas de besoin pour un stagiaire, l'organisme de formation étudiera la possibilité de répondre au public en situation de handicap soit en proposant une formation adaptée ou en redirigeant vers un organisme adapté.



Les formateurs

Les formateurs sont des experts dans les domaines sur lesquels ils interviennent. Leurs qualités pédagogiques et leurs technicités vous permettront d'acquérir les compétences visées dans cette formation.



Tarifs et financements

Tarif par personne : 500€ net de taxes (non soumis à la TVA).

Cette formation peut être prise en charge par votre OPCO.



Contacts

SVH Management, Organisme de formation à Paris (75001)

07 67 31 47 55 / contact@svhmanagement.fr

Hôtelier & Formateur passionné.

