

# REUSSIR L'ACCUEIL DES CLIENTS EN SITUATION DE HANDICAP

2 JOURS  
14 HEURES

## PROGRAMME

Les 

des outils pratiques  
rapidement opérationnels,  
des activités et jeux de rôle en  
nombre pour s'approprier les  
diverses méthodes

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

Comprendre la législation en  
faveur des personnes en  
situation de handicap

Distinguer et comprendre les  
différents types de handicap

Adapter et offrir un accueil  
optimal en fonction des  
handicaps

**Vous êtes:** Directeur / directrice,  
Responsable de service, manager de  
proximité, Réceptionniste, salarié en  
relation direct avec la clientèle

**Pré-requis:** aucun

**Accessibilité:** Afin de vous proposer la  
solution la plus adaptée, les  
personnes en situation de handicap  
sont invitées à nous informer dès la  
prise de contact de la nature de leur  
handicap.

Tarif: 1'200€ H.T. (intra entreprise)  
inter entreprise: devis sur demande




Référence: XHO/GUEST-001

Formacode: 93020

Modalités: présentiel







intra (1 à 8 pers.) ou inter (3 à 8 pers.)

### Connaître le cadre législatif et réglementaire

-  Le handicap d'hier à aujourd'hui
-  La Loi du 11 février 2005 et l'accessibilité
-  Les obstacles à l'accessibilité




### Etat des lieux: tour de table des obstacles identifiés

### Connaître les 6 types de handicap

-  Le handicap moteur
-  Le handicap audif
-  Le handicap visuel
-  Le handicap mental
-  Le handicap psychique
-  Les maladies invalidantes





### Activité: échange d'expérience et exemples

### Maitriser la communication pour instaurer un accueil de qualité

-  Comprendre le processus de communication
-  Les freins et les difficultés de la communication
-  Les dimensions verbales et non verbale de la communication




### Exercices: jeux et jeux de rôles autour de la communication

### Adapter son comportement aux différentes situations

-  Identifier les besoins de la personne en fonction du handicap
-  Gérer son stress et ses émotions
-  Développer ses compétences sociales
-  Les aménagement et process

### Activités: jeux de rôles autour de situations vécues ou imaginées

### Mesurer l'impact de la mise en place d'une politique handicap

-  L'image de marque de l'entreprise
-  Engagement démarche RSE
-  Fidélisation de la clientèle

### Activité: rédaction du plan d'action et retro planning

Informations: Nioucha Guerini - 06 51 07 96 92 -n.guerini@x-ho.fr

#### Modalités pédagogiques

Encadrement pédagogique: Le formateur propose un apport théorique, transmet les bonnes méthodes, propose des améliorations, adapte les organisations à chacun et évalue les acquis.

Intervenant: Le formation est dispensée par un formateur spécialiste de la thématique et confirmé dans la formation professionnelle d'adultes.

Méthodes pédagogiques: Alternance d'apports théoriques détaillant les principes et exercices pratiques: Etude de cas préférentiellement issus de l'expérience des clients: analyse partagée, identification des comportements et actions correctives, jeux de rôles et simulation

Moyens techniques: support de cours sous forme de diaporama, illustré et animé. Aucun moyen technique n'est requis de la part du stagiaire. En intra-entreprise sur site chez le client, une salle adaptée pour le nombre d'apprenants, équipée d'un vidéo-projecteur et paperboard sera nécessaire.

Supports pédagogiques: Un support de cours est remis aux apprenants en fin de stage.

#### Modalités d'évaluation, de suivi et de validation

Évaluation pédagogique: Questionnaire de positionnement pour évaluer les connaissances préalables en amont de la formation, évaluation de début de formation pour évaluer les acquis sous forme de QCM, évaluation continue de la progression sous forme orale, des mises en situation seront proposées selon les séquences, et des évaluations formatives sous forme de quiz seront transmises aux apprenants, évaluation de fin de formation sous forme de QCM.

Satisfaction: Évaluation individuelle de la satisfaction sous forme de questionnaire remis à chaque apprenant en fin de stage. A l'issue de la formation, un questionnaire de satisfaction est transmis au responsable de la formation.

Validation de formation: une attestation individuelle de formation sera remise à chaque stagiaire en fin formation.