

**Titre :** ACCUEILLIR DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP & ECO-RESPONSABILITÉ

**Domaine :** Qualité de service et la relation client

**Thème :** Relation client

**Formacode :** 34076

**Durée en heures et en jour :** 7 h / 1 jour

**Modalité de la formation :** Présentiel

**Public cible :** Personnel d'accueil, de restauration et d'étages

**Nombre de personnes min et max :** Min 4 personnes – Max 8 personnes

**Objectifs :**

Sensibiliser et former le personnel :

- aux fondamentaux de la gestion des déchets, de l'énergie et de l'eau, de connaître les écogestes à mettre en place dans votre établissement
- à l'accueil des clients en situation de handicap

**Programme :**

Eco - Responsabilité

Qu'est ce que le développement durable?

Identifier les éco-produits et avoir une politique d'achat éco-responsable

Gestion des déchets : pourquoi (chiffres) ?

- Les différents déchets, leurs systèmes de collectes et le traitement
- Savoir trier les déchets : les actions à mener dans les différents services de l'hôtel

Gestion de l'énergie : pourquoi (chiffres)?

Quels éco-gestes et actions pour réduire la consommation énergie ? (Coupe circuit, ampoules...)

Gestion de l'eau : pourquoi (chiffres)?

Quels éco-gestes et actions pour réduire la consommation d'eau? (Économiseurs d'Eau, Mousseurs...)

Accueil de personnes en situation de Handicap

Quels sont les différents handicaps?

Quels sont les moyens et matériels mis à dispositions?

Adapter son accueil en fonction du Handicap du client:

- Le client ayant une déficience visuelle
- Le client sourd, devenu sourd ou le malentendant
- Le client atteint de surdi-cécité
- Le client ayant une déficience physique
- Le client ayant des troubles de la parole ou du langage
- Le client ayant une déficience santé mentale
- Le client ayant une déficience intellectuelle ou un handicap de développement
- Le client ayant une difficulté d'apprentissage
- Au téléphone

**Prérequis :** Maîtriser le français

**Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement :**

Active et participative, basée sur un apport théorique avec l'étude de cas concrets et l'analyse de situations. Ateliers de réflexion et de mise en situation.

**Modalités d'évaluation des connaissances :**

Les modalités d'évaluation des connaissances individuelles à l'issue de la formation : Questionnaire cas de synthèse : Qu'ai-je retenu ?

**Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants :**

Fiche d'appréciation remise au participant en fin de formation...

**Lieux et adresses précises :** 11, rue Tronchet 75 008 Paris