

Titre : *Accueil et Relation client – Clientèle en situation de handicap*

Domaine : Qualité de service et la relation client

Thème : Relation client

Formacode : 34076

Durée en heures et en jour : 07 h / 1 jour

Modalité de la formation : en Présentiel

Public cible : Personnel de l'hôtellerie, de la restauration et des services en contact avec la clientèle en situation de handicap

Nombre de personnes min et max : Min 7 personnes – Max 10 personnes.

Objectifs pédagogiques :

- Offrir un accueil efficace, courtois et adapté à la clientèle en situation de handicap en s'appuyant sur des règles de communication simples et sur la compréhension des différents handicaps



Diagnostic avec le prescripteur

- Entretien téléphonique ou physique
- Analyse des besoins de formation
- Analyse du contexte de l'entreprise
- Homogénéité de niveau

Diagnostic avec les membres du groupe

- Envoi d'un questionnaire
- Fonction ou situation actuelle
- Historique en formation
- Analyse des besoins, motivations
- Mes attentes pour cette formation

Programme :

- **Les conditions d'un accueil réussi face à une clientèle en situation de handicap**

L'attitude intérieure, la courtoisie, la disponibilité
L'importance du premier contact
Prendre en considération les attentes et les besoins du client en situation de handicap
Le comportement général : la posture, le sourire, la voix

- **L'accueil de la clientèle en situation de handicap**

Quels sont les différents handicaps ?
Quels sont les moyens et matériels mis à disposition ?

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

Les points de vigilance

Prérequis : Aucun

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement

La méthode est active et participative, basée sur l'alternance d'apports théoriques et l'analyse de situations concrètes rencontrées par les participants.
Exposés théoriques et travaux de groupe, débats, études de cas, mises en situation et/ou jeux de rôle avec mise œuvre de moyens audiovisuels.

Modalités d'évaluation des connaissances

Les modalités d'évaluation des connaissances individuelles en début et à l'issue de la formation :
Ateliers d'évaluation collaboratifs
Mises en situation (Tests intermédiaires des acquis)
Questionnaire de connaissances en début de formation et 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
France entière ou en entreprise