

Objectifs opérationnels :

A l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Comprendre les spécificités des différents handicaps pour adapter son accueil
- Adopter une communication adaptée aux différentes situations de handicap

Public : Agents d'accueil, réceptionnistes, hôteliers, personnel sur site touristique, personnels de l'aéroportuaire, événementiel, retail de luxe.

Prérequis : Savoir lire, écrire

Lieu : Rungis/Paris

Durée : 14 heures, soit 2 jours

Accessibilité des publics en situation d'handicap : Peut être accompagné, aidé par un Partenaire CAP EMPLOI, ou association qui prendra en compte les contraintes liées au poste de travail et à la formation

Moyens et Méthodes pédagogiques : En présentiel, à distance, Retroprojecteur, matériel de démonstration, méthodes active et interactive, prise de notes, jeux de rôle, cas pratique, support de cours

Formateurs : Importante connaissance théorique et compétence pratique dans les domaines relevant des modules de la formation

CONTENU DE LA FORMATION :

Module 1 : Définition du handicap

- Les différents types de handicaps et leurs impacts

Module 2 : Adapter son langage et sa posture

- Techniques de communication verbale et non verbale
- Introduction aux outils de communication adaptés

Module 3 : Règles d'accompagnement et de mise en confiance

- Bonnes pratiques pour accompagner une personne en situation de handicap
- Gestion des besoins spécifiques

Module 4 : Règlementation et accessibilité en entreprise

- Cadre légal et obligations des ERP (Établissements Recevant du Public)
- Aménagements à mettre en place
- Bonnes pratiques et audit d'accessibilité

Evaluation :

Mesurer le degré de satisfaction et l'intérêt des participants et leur capacité à mettre en place le savoir et le savoir-faire acquis via des évaluations formatives (QCM, QUIZZ, Mises en situation ...).

Une attestation de formation est délivrée en fin de parcours.