

## Accueil des clients en situation de handicap

Mise à jour : le 02 / 02 / 2023



14H



Tout public



Aucun prérequis



INTER ENTREPRISE : 600€/J  
INTRA ENTREPRISE : 1400€/J



INTER ENTREPRISE : 500€/J  
INTRA ENTREPRISE : 1200€/J

Attestation de formation

## Objectifs de formation

- Perfectionner sa communication face au handicap
- Accompagner la clientèle en adaptant son comportement
- Optimiser les services de l'établissement



## Thèmes abordés

### Communication et handicap

- Identifier les différents types de handicap
- Adapter son comportement
- Analyser sa pratique professionnelle

### Développer les bonnes pratiques d'accueil

- Développer l'initiative et la responsabilité
- Les étapes à respecter

### Accompagnement des clients, des visiteurs...

- Les techniques de communication
- L'écoute active

## Méthodes pédagogiques

Méthodes pédagogiques ludiques et interactives  
Jeux de rôle et études de cas issus du vécu des participants.  
Travail en atelier et/ou individuel.  
Matériel adapté aux différentes situations de handicaps

## Méthodes d'évaluation

Test de positionnement en début de formation(Quizz ou QCM)  
Test d'évaluation formative en cours de formation(Quizz, QCM ...)  
Test d'évaluation finale en fin de formation

