

Dans le cadre du renouvellement de l'agrément de classification de votre Etablissement hôtelier, vous devez réaliser une Formation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap (AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection.) La formation peut être une formation « en ligne », pourvu que, quelle que soit sa forme, elle soit délivrée par un organisme tiers habilité et dispensée par un formateur. La durée de la formation doit être au minimum de trois heures. Tous les types de handicap doivent être évoqués pour la formation. Seul le personnel d'accueil permanent est ici concerné. Le label Tourisme & Handicap ne permet pas de valider le critère. CQS RSE vous propose ici une formation sur site.

Description brève des objectifs

A l'issue de cette journée de formation-action, les stagiaires seront capables de :

- Connaître les différentes situations de handicap
- Appréhender les difficultés des clients en situation de handicap
- Communiquer en pratiquant l'écoute active
- Décrire ce que peut ressentir la personne en situation de déficience visuelle
- Guider lors d'un déplacement

Public concerné

Toute personne qui accueille et/ou accompagne des clients

Prérequis

Aucun

Moyens pédagogiques

Les techniques pédagogiques proposées privilégient l'interactivité. Elles favorisent l'alternance entre temps de réflexion, échanges, cas de mise en pratiques et apports théoriques.

Moyens administratifs

Feuille d'émargement du stagiaire / Feuille d'appréciation de la formation

Programme

Partie Théorique

- I- Introduction à l'Handicap**
- Qu'est ce que le handicap ?
 - Connaître les différents types d'handicap
 - Le handicap en quelques chiffres
- II- L'accueil client adapté**
- Identifier les difficultés potentielles rencontrées par un client en situation de handicap
 - Acquérir savoir-faire et savoir être
 - Guider lors d'un déplacement
 - Accueillir le client à différents postes (accueil, repas...)

- III- Établir une relation de confiance**
- Importance de la communication
 - Pratique l'écoute active
 - Communication verbale et non verbale
 - Reformulation / questionnement

Partie pratique

- IV- Parours cannes blanches**
- V- Mise en situation en fonction des postes occupés par les salariés**

Evaluation

Évaluation des connaissances
Évaluation de la satisfaction de la formation

Formateur(s)

Un binôme de formateurs : Fanny Seigneur, formatrice consultante certifiée
Accompagnée de Sébastien Filippini, consultant sensibilisation au handicap visuel

Prix

Voir dans la convention de formation **Pas de TVA applicable aux journées de formation.**

Programme établi par la société CQS. Marlène Renaud, responsable pédagogique, en collaboration avec les formateurs.

CQS 24 Avenue Mirabeau 06000 NICE - S.A.R.L. au capital de 1000 euros - Tél 09.53.93.16.42

N° Siret 491 467 916 00020 - N.A.F. 70 22 Z - N° intracommunautaire FR74491467916 – CQS est certifié ISO 9001 v.2015, certifié VERISELECT DATADOCK et QUALIOPi Déclaration d'existence N° 93060624506 auprès du Préfet de la région P.A.C.A. / Mme Marlène RENAUD : 06 24 10 66 81 mr@cqs-experts.fr Fax : 04.86.13.20.76

