Formation Capforma

CCI VAR

Accueil des personnes en situation de handicap dans le secteur HCR

Tourisme - Hôtellerie - Restauration

DURÉE

7 heures soit 1 jour

TARIFS

Inter entreprises : 385€ net de TVA
Intra entreprises : nous contacter

PUBLIC ET PRÉ-REQUIS

Pas de pré-requis

Partenaires

Objectifs

Acquérir les savoirs, savoir-faire et savoir-être nécessaires à l'accueil des personnes en situation de handicap visible ou de handicap invisible afin qu'elles puissent accéder à l'établissement et être accueillies, en toute autonomie et sans discrimination.

Programme

- Définition de la situation de handicap et contexte légal

- Rappels généraux sur les attitudes d'accueil
- Communication active et empathie
- Regards et ressentis sur le handicap
- Le client handicapé : un client comme les autres ?
- Identifier les handicaps et les spécificités de chacun
- Reconnaître les difficultés rencontrées, les leurs et les nôtres
- Identifier les besoins et y répondre
- Acquérir les bons comportements et les bonnes attitudes
- Réflexions sur les possibilités d'apporter une réponse adaptée lors de situations d'accueil d'un client handicapé en fonction des postes occupés : en situation commerciale de réservation – en réception – au restaurant – en chambre – lors de la gestion d'une réclamation etc. …
- Les fondamentaux à transmettre au personnel concerné par chaque service

Moyens et méthodes pédagogiques

- Apports théoriques, cas pratiques
- Démarches déductives et inductives
- Mises en situations
- Individualisation de la formation

Evaluation

- Évaluations modulaires
- Attestation de formation