

RÉUSSIR L'ACCUEIL DES CLIENTS EN SITUATION DE HANDICAP

Durée & Format

Durée : 7 heures

Format disponible : Présentiel ou Distanciel

Tarifs

Tarif public intra : Consulter notre [site Internet](#)

Tarif public inter : Consulter notre [site Internet](#)

Public visé

Directeur, directrice, responsable de service, manager de proximité, Réceptionniste salarié en relation direct avec la clientèle

Prérequis

Aucun

Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, les apprenants seront capables de:

- Comprendre la législation en faveur des personnes en situation de handicap
- Distinguer et comprendre les différents types de handicap
- Adapter et offrir un accueil optimal en fonction des handicaps

Programme et déroulement

Vos équipes doivent proposer à tous vos clients le meilleur accueil possible. Cela va de soit... mais ont-ils les clés pour recevoir au mieux vos clients en situation de handicap? Et ce quel que soit le type de handicap?

Ce module est destiné à décomplexer l'accueil pour vos équipes et offrir des solutions adaptées à vos clients. Parce que personnaliser l'accueil c'est garantir la satisfaction de tous vos clients

Connaître le cadre législatif et réglementaire

- Le handicap d'hier à aujourd'hui
- La Loi du 11 février 2005 et l'accessibilité
- Les obstacles à l'accessibilité

Connaître les 6 types de handicap

- Le handicap moteur
- Le handicap audif
- Le handicap visuel
- Le handicap mental
- Le handicap psychique
- Les maladies invalidantes



Maitriser la communication pour instaurer un accueil de qualité

- Comprendre le processus de communication
- Les freins et les difficultés de la communication
- Les dimensions verbales et non verbale de la communication

Adapter son comportement aux différentes situations

- Identifier les besoins de la personne en fonction du handicap
- Gérer son stress et ses émotions
- Développer ses compétences sociales
- Les aménagement et process

Mesurer l'impact de la mise en place d'une politique handicap

- L'image de marque de l'entreprise
- Engagement démarche RSE
- Fidélisation de la clientèle

Certification

Consulter le programme sur notre [site internet](#) pour identifier si cette formation est certifiante.

Modalités pédagogiques

- Explications théoriques suivies de pratiques guidées puis de mises en autonomie.
- Exercices autonomes et réguliers pour assurer l'assimilation

Moyens et supports pédagogiques

Votre formation se déroule en présentiel avec :

- 1 ordinateur
- 1 vidéoprojecteur

Votre formation se déroule à distance avec :

- 1 ordinateur
- 1 connexion Internet
- 1 adresse e-mail valide
- 1 équipement audio (micro et enceintes ou casque)
- 1 Webcam (facultatif – dans l'idéal)
- 1 deuxième écran (facultatif – dans l'idéal)

Evaluation et suivi

Les objectifs pédagogiques sont évalués et suivis grâce à différentes **méthodes adaptées aux acquisitions de compétences visées**. Nos formateurs réalisent ces évaluations **tout au long de la formation**, que ce soit pendant les séances synchrones ou asynchrones. Voici une liste non exhaustive des méthodes d'évaluation pouvant être utilisées en formation :

- **Questionnaire** de vérification de connaissances (Quiz)
- Réalisation de **Travaux Pratiques** : production ou amélioration d'un fichier
- **Mises en situation** et grilles d'analyse
- **Serious Game** : jeu de rôles et analyse
- **Activités interactives** à travers l'utilisation d'une plate-forme connectée
- ...

Toutes nos formations intègrent **une auto-évaluation** via notre Extranet Stagiaire au début et à la fin de chaque action de formation. Cet outil offre à chacun la possibilité de mesurer sa progression par rapport aux objectifs pédagogiques visés et leurs atteintes.

Profil formateur

Nos formateurs sont certifiés à l'issue d'un parcours organisé par nos soins. Ils bénéficient d'un suivi de maintien et d'évolution de leurs compétences aussi bien au niveau technique que pédagogique. Chacun de nos formateurs a bénéficié d'une formation spécifique à l'animation de classe virtuelle et à l'utilisation des solutions de formation à distance du Groupe ARKESYS.

Support stagiaire

À l'issue de la formation, les exercices et travaux pratiques réalisés, leurs corrigés ainsi qu'un support de cours dématérialisé sera fourni à chaque stagiaire via son extranet stagiaire.

Accessible à tous

Cette formation est accessible à toute personne en situation de handicap. Notre référent handicap prendra contact avec les stagiaires concernés pour adapter l'animation à leurs besoins et rendre l'apprentissage accessible à tous. Enfin, nos centres de formation sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. [En savoir plus](#)