

Accueillir des clients en situation de handicap



DUREE

1 jour



PARTICIPANTS

De 4 à 10



FORMAT

Présentiel

OBJECTIFS

- Accueillir des touristes en situation de handicap en visite pour les Jeux Olympiques et Paralympiques Paris 2024
- Offrir une expérience de qualité à ses clients

METHODES

- Apports méthodologiques et théoriques du formateur
- Méthodes actives et participatives
- Exercices d'entraînement aux situations d'accueil
- Livrets pédagogique remis à chaque participant

PROGRAMME

Identification des différents types de handicap

- La loi du 11 février 2005
- Les caractéristiques des différents types de handicap
- Les attitudes à adopter pour s'adapter aux handicaps des clients accueillis

Adapter son comportement à la diversité

- Les différents types de comportements face aux autres
- Bilan individuel de son potentiel et des points à améliorer
- La communication adaptée de la communication non violente
- Sortir des stéréotypes pour accompagner la personne dans le besoin
- Rester dans l'empathie sans submerger

Adapter sa communication non verbale et sa gestion des émotions

- Le corps comme outil de communication non verbale
- La gestion des émotions à la source des incompréhensions
- L'écoute active : techniques de questionnement et de reformulation
- Comprendre de façon empathique : l'intention de comprendre, le non-jugement et la non-directivité