

ACCUEILLIR DES CLIENTS EN SITUATIONS DE HANDICAP - JEUX OLYMPIQUES ET PARALYMPIQUES DE PARIS 2024

Contenu pédagogique

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

Organismes et lieux de formation

- **EXCELLENS FORMATION** EXCELLENS FORMATION MALAKOFF

▼ OBJECTIF

Accueillir des touristes en situation de handicap en visite des Jeux Olympiques et Paralympiques Paris 2024, Offrir une expérience de qualité dans la boutique.

▼ PUBLIC CONCERNÉ

Salariés des entreprises relevant du champ d'OPCO EP

▼ PRÉREQUIS

Connaitre la programmation des JOPP (lieux emblématiques, dates, Connaitre le patrimoine francilien à promouvoir Maitriser les fondamentaux de l'accueil Dans l'idéal avoir participé à la formation N 1 Attitude et relation client

▼ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

▼ DURÉE

7.00h