

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