

Professionnaliser sa relation client/usager en adoptant une juste posture face aux besoins spécifiques du public.

Au travers d'une approche comportementale, permettre aux collaborateurs de prendre conscience de leurs freins et de les dépasser.

Public: Toute personne accueillant du public en situation de handicap

Pré-requis : aucun

Modalités : présentiel ou distanciel

Méthodes et évaluations pédagogiques :



- Pédagogie active et participative (mises en situation et jeux de rôles)
- Partage d'expériences
- Quiz interactif pour valider les connaissances
- Questionnaire d'auto-positionnement
- Questionnaire d'évaluation post-formation
- Attestation de formation

Intervenant : un (e) spécialiste du handicap en entreprise



14 personnes max par session



1 journée
(7 heures)



1780 € net de taxes*

1/2 journée
(3,5 heures)

920 € net de taxe*

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Nous contacter en cas de besoins spécifiques



contact@jobcoachinghandicap.com



06.19.89.09.08.

Accueillir un public en situation de handicap

OBJECTIFS

- Favoriser les conditions d'accueil du public en situation de handicap
- Comprendre et identifier les besoins spécifiques des usagers ou clients en situation de handicap.
- Adapter la bonne posture pour répondre à leurs besoins spécifiques et les accueillir dans les meilleures conditions.

CONTENUS

Le handicap, c'est quoi?

- Rompre avec les préjugés
- Connaître la définition du handicap et ses différentes typologies
- Mettre en perspective non pas le handicap mais les handicaps
- Connaître le contexte réglementaire spécifique à l'accueil du public handicapé

L'accueil d'une personne en situation de handicap

- Adopter la juste posture
- L'adéquation de l'accueil en fonction des typologies de handicap:
 - Handicap sensoriel (visuel et auditif)
 - Handicap moteur
 - Handicap mental
 - Handicap psychique

La communication

- L'écoute active : position et regard
- Incidence de la communication verbale et non verbale
- Gérer la dimension émotionnelle
- Agir sur les situations délicates

Analyse des situations vécues

- Mener une réflexion collective dans le quotidien professionnel
- Identifier et accompagner des besoins spécifiques
- Co-construire des bonnes pratiques
- Adapter sa posture générale

Le point fort :

une formation concrète pour progresser dans sa perception du handicap et sa relation à la personne handicapée