

# SAVOIR ACCUEILLIR UN CLIENT EN SITUATION DE HANDICAP

## Relation client



### OBJECTIFS DE LA FORMATION

Cette formation vous permettra de développer des réflexes naturels pour offrir au visiteur en situation de handicap un accueil de qualité. Elle vous permettra aussi d'utiliser tous les outils appropriés en fonction des différentes situations de handicaps pour participer à la satisfaction et au confort de vos visiteurs.



### COMPÉTENCES VISÉES

- Maîtriser l'environnement du handicap en milieu professionnel.
- Reconnaître les situations de handicap et adapter son accueil.
- Mettre la personne à l'aise et savoir comment proposer son aide.
- Connaître les règles de sécurité liées à l'accueil des personnes en situation de handicap en entreprise.



### PÉDAGOGIE

#### ► Méthodes

- La journée est interactive, le formateur crée les conditions où chacun peut s'exprimer et écouter.
- La formation propose, entre autres, les éléments suivants :
  - Échanges personnalisés avec le formateur;
  - Partage d'expériences;
  - Jeux de rôles et mises en situation;
- Apprentissage en ligne possible (sur demande).

#### ► Documents

Support pédagogique reprenant les protocoles et l'ensemble des points examinés remis au participant à l'issue de la formation.



**CELESTRA**

SAVOIR FAIRE, SAVOIR ÊTRE

14h

12 personnes maximum

Formation Intra-entreprise  
aux dates de votre choix

Formation inter-entreprises  
près de chez vous

Merci de nous consulter  
pour les tarifs intra et inter



#### Indicateurs globaux

- Nombre de personnes formées : 13
- Taux de réussite : 100%
- Indice de satisfaction global : 5/5

#### Prérequis

Comprendre et parler la langue dans laquelle la formation est dispensée.

#### Personnel concerné

Toute personne supervisant ou travaillant à l'accueil du public pouvant accueillir des personnes en situation de handicap.



## PROGRAMME

### ► MIEUX CONNAÎTRE L'ENVIRONNEMENT DU HANDICAP

- Connaître les 4 grandes familles de déficiences (auditive, mentale, motrice et visuelle).
- Les contraintes et des besoins spécifiques de chacun.
- Handicap en France : Quelques chiffres.
- Obligations légales d'accessibilité : Les bases de la législation.

### ► RÉFLEXION AUTOUR DE LA NOTION DE HANDICAP

- Les faits, les croyances et les préjugés.
- La prise en compte de la différence tout en évitant les écueils.
- Les écueils : La peur et l'indifférence.

### ► L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE ET LA PRISE D'INFORMATION

- Écoute active au téléphone.
- Quelles informations demander au client et comment.
- Quelles informations donner au client selon le type de handicap.
- Informer et rassurer.

### ► L'ACCUEIL PHYSIQUE ET LA PRISE EN CHARGE

- Savoir accueillir une personne à mobilité réduite.
- Savoir accueillir une personne non-voyante et mal-voyante.
- Savoir accueillir une personne malentendante et sourde.
- Identifier et collaborer avec l'accompagnateur ou l'auxiliaire de vie.
- Connaître les différents équipements mis en place par votre établissement.

### ► L'ACCUEIL PHYSIQUE DES PERSONNES AVEC DES TROUBLES MENTAUX

- Connaître les principaux troubles mentaux.
- Identifier le niveau de handicap en posant certaines questions clés.
- Identifier et collaborer avec l'accompagnateur ou l'auxiliaire de vie.
- Connaître les différents équipements mis en place par votre établissement.

### ► SUIVI DES INFORMATIONS ET SÉCURITÉ

Savoir informer les différents intervenants pour la continuité du service.



# CELESTRA

SAVOIR FAIRE, SAVOIR ÊTRE

### Financement

Possibilité de prise en charge par les OPCO et le compte CPF.

Merci de nous consulter pour plus d'informations.

### Inclusion et handicap

Si vous rencontrez des difficultés, merci de nous contacter.

### Nos domaines de formation

- Hygiène - Sécurité - Prévention
- Efficacité professionnelle
- Compétences transverses (Leadership – Management...)
- Informatique et marketing
- Développement personnel
- Formations spécifiques métier

### Nos spécificités

- Formation sur mesure possible
- Présence nationale
- Accompagnement à la constitution de vos dossiers de financement.

### Nous contacter

01 84 74 01 50

[contact@celestra-formation.fr](mailto:contact@celestra-formation.fr)

[celestra-formation.fr](http://celestra-formation.fr)



## MODALITÉS D'ÉVALUATION

### Condition d'évaluation

- Evaluation théorique et pratique pendant et à l'issue de la formation par les moyens suivants :
  - Mises en situation professionnelles évaluées et commentées par le formateur;
  - Questionnement oral par le formateur;
  - Test final à l'issue de la formation.

### Validation

Attestation de fin de formation individuelle délivrée par CELESTRA



**CELESTRA**

SAVOIR FAIRE, SAVOIR ÊTRE



*Former est bien plus  
que de dire un savoir,  
le défi est de le  
transmettre.*

### Nous contacter

01 84 74 01 50

[contact@celestra-formation.fr](mailto:contact@celestra-formation.fr)

[celestra-formation.fr](http://celestra-formation.fr)