



Programme



Connaître les différents handicaps de sa clientèle pour devenir référent de son établissement : (2 heures)

- La déficience auditive
- La déficience physique
- Les troubles de la parole ou du langage
- Les handicaps de développement et intellectuels
- Les difficultés d'apprentissage



Connaître les bonnes pratiques à mettre en place pour un accueil réussi : (5 heures)

- Accueillir le client et son accompagnateur à leur arrivée
- Effectuer le "check in/check out"
- Accompagner le client dans chaque lieu de l'établissement
- Prendre une commande au restaurant et au room service
- Présenter le buffet du petit déjeuner
- Organiser une visite culturelle
- Aménager le trajet du client (train, avion, transports en commun)
- Prendre une réservation par téléphone
- Répondre à des demandes spécifiques et savoir les anticiper
- Connaître et utiliser le matériel spécifique mis à disposition en fonction du handicap



Objectifs professionnels

Permettre à l'apprenant d'appliquer les bonnes pratiques pour un accueil réussi en fonction des différents handicaps.



Objectifs pédagogiques

- Identifier les différents types de handicap
- Adapter son comportement aux différentes personnes et situations
- Donner une meilleure image de soi, du service et de l'établissement
- Savoir utiliser la communication et l'impact du non verbal pour un accueil de qualité.

INTER

Mini 6

INTRA

Mini 2

