



ACCUEILLIR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Sensibiliser au handicap les personnes à l'accueil d'entreprises
et les aider à bien recevoir tous les publics



OBJECTIF PRINCIPAL DE LA FORMATION :

Offrir aux personnes handicapées un accueil de qualité adapté

OBJECTIFS SPECIFIQUES :

Avoir un autre regard sur le handicap pour assurer un accueil adapté

Connaître les différents types de handicap pour mieux accueillir

Renseigner et informer efficacement les personnes en situation de handicap

PRE-REQUIS :

Personnes à l'accueil d'entreprises

PROGRAMME :

1 / Les handicaps reconnus : définitions

- La déficience auditive
- La déficience mentale
- La déficience motrice
- La déficience visuelle

2 / Rappel de la loi de 2005

- Loi du 11 février 2005 : « Egalité du droit et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées ».

3 / Les différentes attitudes adaptées aux handicaps

- Accueillir un déficient auditif
- Accueillir une personne déficiente mentale
- Accueillir un déficient visuel
- Accueillir une personne à mobilité réduite

4 / Analyse des besoins des personnes en situations de handicap

- Les attentes des handicapés selon la structure
- Les réclamations : l'écoute et la prise en charge de la réclamation
- Les clients difficiles : l'écoute et la réactivité
- Les personnes agressives : la gestion de l'agressivité et du stress

5 / Les équipements spécifiques selon la structure

- Les normes d'aménagement
- Les équipements complémentaires

METHODES PEDAGOGIQUES :

Participation active des stagiaires avec leurs vécus et leurs expériences

Cas pratiques, jeux, mises en situation filmées.

Document de synthèse remis à la fin du stage

DUREE : 2 jours

LIEUX : Paris, Lyon, Toulouse, Foix, Nantes, Strasbourg

COUT : Nous consulter

INSCRIPTIONS : contact@accueil-quatre-etoiles.fr et 06.75.31.82.48

ACCUEIL QUATRE ETOILES

Le Pré Catelan, Bat F, 78 allées Jean Jaurès, 31000 TOULOUSE

Cap Delta, Parc Technologique Delta Sud, 09340 VERNIOLLE

SARL au capital de 2000€, RCS de Toulouse, SIRET N° 522 927 763 000 22/ Code APE 8559A

Déclaration d'activité de formation enregistrée sous le numéro 73 31 06290 31 auprès du préfet de région de Midi-Pyrénées