

Accueillir des clients en situation de handicap (Réforme des normes du classement hôtelier)

Objectifs pédagogiques

- Sensibiliser et former le personnel à l'accueil des clients en situation de handicap
- Savoir comment agir face à un client ayant un handicap
- Connaître les différents handicaps
- Connaître, savoir, comprendre à qui sert le matériel mis à disposition (fauteuil roulant, boucle magnétique portable, cartes clés avec repères tactiles, télécommande de télévisions à grosses touches et couleurs contrastées, réveils lumineux ou vibreurs, main courante dans les couloirs)

Contenu du programme

1. Les différents Handicaps

- La déficience visuelle
- Le client sourd, devenu sourd ou le malentendant
- Le client atteint de surdi-cécité
- Le client ayant une déficience physique
- Le client ayant des troubles de la parole ou du langage
- Le client ayant une déficience santé mentale
- Le client ayant une déficience intellectuelle ou un handicap de développement
- Le client ayant une difficulté d'apprentissage

2. Adapter son accueil en fonction du Handicap du client :

- Le client ayant une déficience visuelle
- Le client sourd, devenu sourd ou le malentendant
- Le client atteint de surdi-cécité
- Le client ayant une déficience physique
- Le client ayant des troubles de la parole ou du langage
- Le client ayant une déficience santé mentale
- Le client ayant une déficience intellectuelle ou un handicap de développement
- Le client ayant une difficulté d'apprentissage
- Au téléphone

3. Connaître le matériel mis à disposition pour la clientèle ayant un handicap

- Le fauteuil roulant
- La boucle magnétique portable
- Cartes clés repères tactiles
- Télécommande de télévision à grosses touches et de couleurs contrastées
- Réveil lumineux ou vibreurs
- Main courante dans tous les couloirs

Méthode Pédagogique

- Explicative, applicative, test, quizz, présentation PowerPoint
- Support de cours remis aux stagiaires et attestation de formation individuelle pour chaque stagiaire
- Attestation pour l'établissement

1 jour (7 heures)

Lieu du stage:

ASFOREST
4 rue de Gramont
75002 Paris

Public concerné:

Ensemble du personnel

Pour les formations en Intra:

Nous consulter

01 42 96 09 27

