

253 place de la Mairie
76230 Quincampoix
02 32 19 55 55
drfp : n° 23760308476

Accueil de clients en situation de handicap

1 jour – 7 heures

Objectifs :

- Maintenir la meilleure image de soi-même, du service et de l'établissement
- Identifier les enjeux de l'accueil du public en situation de handicap
- Se familiariser avec les notions-clés liées au handicap pour le démystifier
- Mieux connaître les différentes typologies de handicap
- Acquérir les réflexes et les comportements adaptés
- Prendre conscience des représentations liées à l'accueil de personnes en situation de handicap et des émotions qu'elles peuvent générer

Public visé – Pré requis :

- Pas de pré requis
- Cette formation s'adresse au personnel chargé de l'accueil (physique ou téléphonique) souhaitant adapter leurs pratiques professionnelles afin d'optimiser la relation avec le client ou le visiteur en situation de handicap.

Type d'action :

Acquisition et perfectionnement des compétences

+ Pédagogie :

- Partage d'expériences
- Auto diagnostic pour analyse des points forts et des points à améliorer :
- Professionnel, personnalité, événement..
- Alternance d'apports théoriques, d'échanges et de mises en situation (serious game)
- Elaboration d'un plan de progrès
- Outils pédagogiques : powerpoint, support pédagogique.

● Au départ : l'image, l'impression, l'attitude... et pourquoi

- ✓ Tour de table, accueil et présentation de chacun, et éléments pris en compte aux premiers abords

● Les enjeux de l'accueil du public en situation de handicap

- ✓ Satisfaction-client, réglementation, responsabilité sociétale, opportunités commerciales...

● Le handicap

- ✓ Les notions-clés (situation de handicap, déficience, incapacité...les préjugés, le regard, l'acceptation... la réalité !)
- ✓ Les obligations légales de l'accueil de clients ou d'usagers en situation de handicap ; accessibilité accueil accompagnement.
- ✓ Les différentes typologies de handicap (moteur, sensoriel, psychique, déficience intellectuelle, maladies chroniques et/ou invalidantes)

● Les clés d'un accueil réussi

- ✓ L'accueil et son impact (son rôle ; image de marque, authenticité et crédibilité, sa voix...)
- ✓ Démarches personnalisées vers l'interlocuteur
- ✓ Les différentes phases de l'accueil
- ✓ La compréhension du besoin réel de notre interlocuteur (abandonner les préjugés)
- ✓ Niveau comportemental (tact, bonne humeur, sourire, regard, voix, clarté, formulation, distance et respect des individus, attitudes, gestuelles)
- ✓ La compréhension du besoin réel (observer, écouter, analyser)
- ✓ Créer le contact (proposer de l'aide : quand et comment ?)
- ✓ Ce qu'on peut dire et ne pas dire (tact, respect, convivialité, confidentialité)
- ✓ Gérer une situation conflictuelle
- ✓ Gérer ses émotions et celles d'autrui
- ✓ Développer l'affirmation de soi (prendre une place authentique, développer une image de soi positive)

● Construction d'un programme personnel

- ✓ Identification des situations qui nous dérangent
- ✓ Stratégie d'attaque, d'intervention et d'application au quotidien