

Accueil et relation avec les clients et publics handicapés

Comment favoriser l'accueil et la relation avec les clients et les publics handicapés pour offrir un service de qualité sans discrimination, et renvoyer une image positive de l'entreprise ou de l'administration.

Objectifs

Donner du sens à l'accueil des publics handicapés

Acquérir les notions sur le handicap

Mieux comprendre les réactions des publics handicapés pour mieux réagir

Mieux comprendre la demande en s'appuyant sur le non verbal : « le body language »

Adapter sa communication à la personne et au type de handicap

Utiliser une boîte à outils de communication

Apprendre à gérer les situations difficiles

Créer un cadre de référence commun pour favoriser l'harmonisation des pratiques

Points forts

Pédagogie interactive

Entraînement à partir de situations professionnelles

Accompagnement personnalisé

Travail sur la communication

Intervenant

Consultante formatrice experte dans le domaine



Public
Tout public



Durée
2 jours



Pré requis
Aucun



Groupe
12 personnes