

Savoir accueillir un client en situation de handicap

PRÉSENTIEL

SUR-MESURE

INTER ENTREPRISE

Objectif de formation

À l'issue de la formation, les participants seront capables d'accueillir de manière adaptée et professionnelle des clients en situation de handicap dans un contexte d'hôtellerie-restauration, en mobilisant des techniques de communication verbale et non verbale, et en tenant compte des spécificités des différents types de handicap.

Programme

Identifier les principaux types de handicap et leurs implications

Décryptage des 4 grandes familles de handicap (auditif, mental, moteur, visuel) : caractéristiques, contraintes et besoins spécifiques.

Aperçu réglementaire sur l'accessibilité.

Exercice pratique : Identifier les attentes des clients en situation de handicap à partir de cas concrets (jeu de rôle ou étude de cas).

Adapter son comportement et sa communication

Techniques de communication adaptée : articulation, vitesse d'élocution, gestuelle, regards.

Savoir décrire un lieu, un itinéraire ou un service en fonction du type de handicap.

Mise en situation : Simulation d'accueil de clients avec différents types de handicap (malvoyant, malentendant, à mobilité réduite).

Utilisation d'outils facilitant la communication (supports écrits, aides techniques).

Améliorer l'image de soi, du service et de l'établissement

Les attitudes clés pour un accueil de qualité : écoute active, empathie, respect.

Présentation des bonnes pratiques pour renforcer la qualité perçue du service.

Exercice pratique : Simulation d'accueil en situation réelle (réception, accompagnement dans les espaces communs).

Infos pratiques

Type de formation

Formation continue

Public cible

Professionnel de la filière hôtellerie-restauration en lien direct avec la clientèle.

Durée

1 Jour dont 7 Heures en centre

Tarif(s) net de taxe

370 € par stagiaire

Adresse

Site de Rennes/Bruz
Campus de Ker Lann,
6 Rue des frères Montgolfier, BP
17201

35172 Bruz

<https://www.cci-formation-bretagne.fr/ille-et-vilaine>

Les points forts de la formation

- Mini groupes pour favoriser les échanges entre professionnels
- Exercices à partir de cas concrets

Les conditions d'admission

Prérequis

Aucun prérequis

Le parcours de formation

Objectifs pédagogiques

Identifier les principaux types de handicap et leurs implications en termes d'accueil et d'accessibilité dans un établissement HRT. Adapter son comportement et sa communication (verbale et non verbale) en fonction des besoins spécifiques des personnes en situation de handicap. Mettre en œuvre des bonnes pratiques pour améliorer l'image de soi, du service et de l'établissement dans le cadre de l'accueil de clients en situation de handicap.

► PRÉSENTIEL

Modalités d'évaluations

Dans le cadre de notre process qualité, positionnement de départ et évaluation systématique des éléments acquis en fin de formation

Modalités pédagogiques

Apports théoriques : Présentation interactive (support PowerPoint) des concepts clés et des données réglementaires. Exercices pratiques : Mises en situation, jeux de rôle, études de cas concrets adaptés au secteur HRT. Supports visuels et outils : Utilisation de vidéos, de supports écrits et d'outils facilitant la communication (ex. pictogrammes, plans adaptés). Échanges et retours d'expérience : Travail en mini-groupes pour favoriser les partages entre participants.

Les sessions



Bruz

- Le 6 octobre 2026

Date et mise à jour des informations : 28/05/2026

Extrait de la description de la formation. Consultez l'intégralité des informations relatives à cette formation sur notre site internet www.cci-formation-bretagne.fr

Contacts



GANDOURINE Marie

Marie.GANDOURINE@ille-et-vilaine.cci.fr

CCI Formation Ille-et-Vilaine - Site de Ker Lann - N° SIRET 130 022 809 00011 - N° d'activité 53351000435
Campus de Ker Lann, 6 Rue des frères Montgolfier, BP 17201 - 35172 Bruz
Tél. : 0299054545 - cci.formationcontinue@fac-metiers.fr - <https://www.cci-formation-bretagne.fr/ille-et-vilaine>

