

# Gestes barrière et prise en charge client en Hôtellerie - Restauration

Déconfinement - Formation à distance

NOUVEAUTÉ

A DISTANCE

SUR-MESURE

## Objectif de formation

Répondre à la double exigence du client : le respect des normes sanitaires et le besoin d'être humainement reconnu et compris.

## Programme

### PARTIE 1 : Connaître et maîtriser les gestes barrière pour protéger sa santé et celle des clients

#### Connaître les modes de transmission du virus pour comprendre et adhérer aux gestes barrières

Le mode de transmission aérien.

Le mode de transmission manuporté.

#### Connaître les gestes barrières pour les appliquer en entreprise

Les gestes et mesures pour éviter la contamination aérienne.

Les gestes et mesures pour éviter la contamination manuportée.

#### Savoir réaliser un lavage de mains au savon ou à la solution hydro-alcoolique

Quand se laver les mains.

Comment se laver les mains.

#### Savoir porter le masque

Les règles à respecter

Comment mettre et retirer son masque

#### Savoir comment mettre et enlever des gants

Savoir dans quelles conditions jeter masques et gants usagés

### PARTIE 2 : Prendre en charge le client dans ce contexte

#### Penser la prestation de service de façon à minimiser les croisements et à assurer les mesures adéquates et les gestes barrière

#### Trouver la bonne posture et le bon langage avec mes clients

Le langage verbal [le choix des mots et la manière de s'exprimer]

Le langage corporel : que faire lorsque la proxémie, le toucher et l'expression faciale sont inexistantes ou limités ? L'occupation de l'espace, le regard, la gestuelle, les silences.

#### Faire en sortes que les "écrans physiques" ne soient pas des "écrans relationnels"

Accueillir autrement

Procéder à un accompagnement et à un encaissement personnalisés

## Infos pratiques

### Type de formation

Formation continue

### Public cible

Responsable d'hôtellerie et de restauration et les membres de leurs équipes

### Durée

4 Heures

### Tarif(s) net de taxe

Nous consulter

### Adresse

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



## Les points forts de la formation

- La formation se déroulera dans une ambiance dynamique et conviviale pour ne pas accentuer le sentiment anxigène qui peut être ressenti par le contexte, au moyen de méthodes pédagogiques participatives.
- Module court très opérationnel directement après la formation.

# Les conditions d'admission

## Prérequis

Dans la mesure du possible, avoir un masque, des gants jetables et à usage unique et de la solution hydro alcoolique.

# Le parcours de formation

## Objectifs pédagogiques

Connaître et maîtriser les gestes barrière pour protéger sa santé et celle des clients : Connaître les modes de transmission du virus pour comprendre et adhérer aux gestes barrières. Connaître les gestes barrières pour les appliquer en entreprise. Savoir réaliser un lavage de mains au savon ou à la solution hydro-alcoolique. Savoir porter le masque protecteur. Savoir utiliser des gants. Savoir dans quelles conditions jeter masques et gants. Prendre en charge le client dans ce contexte : adapter son comportement aux mesures et gestes barrière dans un objectif de satisfaction du client. Initier le changement de ses réflexes professionnel en matière de logistique et de service.

## ▶ A DISTANCE

## Modalités d'évaluations

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

## Modalités pédagogiques

Un questionnaire d'auto-positionnement est à compléter en amont de la formation : description de son contexte et environnement professionnel, niveau de maîtrise des gestes barrières, attentes. Au-delà des contenus proposés formalisés dans des fiches techniques et vidéos partagées, la priorité est donnée aux échanges, à l'interactivité pour adapter au mieux la formation aux besoins des stagiaires.

Date et mise à jour des informations : 26/04/2021

*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](http://www.cci-formation-bretagne.fr)*

## Contacts



**JEGO Maud**

MJEGO@fac-metiers.fr

CCI Formation Ille-et-Vilaine - Site de Ker Lann - N° d'activité 53351000435  
Tél. : 0299054545 - [cci.formationcontinue@fac-metiers.fr](mailto:cci.formationcontinue@fac-metiers.fr) - <https://www.cci-formation-bretagne.fr/ille-et-vilaine>