



SAVOIR ACCUEILLIR UN CLIENT EN SITUATION DE HANDICAP

MODULE 1

1h30

COMPRENDRE LE HANDICAP ET LA MOBILITÉ RÉDUITE

Objectif :

- Sensibiliser les participants aux différents types de handicaps et à leurs impacts sur l'expérience client.

Contenu :

- Définitions et typologies des handicaps (moteur, visuel, auditif, mental, psychique, etc.)
- Cadre légal et réglementaire (accessibilité, obligations des établissements recevant du public)
- Les enjeux de l'inclusion dans le secteur hôtelier et de la restauration
- Les stéréotypes et attitudes à éviter

ATELIER

- **Jeu de rôle** : mise en situation d'un client présentant différents types de handicaps et analyse des comportements à adopter.

MODULE 2

1h30

ADAPTER L'ACCUEIL ET LA COMMUNICATION

Objectif :

- Apprendre à adapter sa communication verbale et non verbale selon les besoins spécifiques des clients.

Contenu :

- Les principes de la communication inclusive
- Techniques d'écoute active et d'observation
- Adapter le langage, le ton et les gestes
- Utiliser les outils d'aide à la communication (pictogrammes, supports visuels, etc.)

ATELIER

- **Simulation d'accueil** : accueillir un client non voyant, malentendant ou à mobilité réduite, puis débrief collectif.

MODULE 3

1h00

ACCESSIBILITÉ ET AMÉNAGEMENTS DANS L'ÉTABLISSEMENT

Objectif :

- Identifier et mettre en œuvre les aménagements nécessaires pour garantir un accueil accessible à tous.

Contenu :

- Normes d'accessibilité dans les hôtels et restaurants
- Parcours client : de l'entrée à la chambre ou à la table
- Signalétique, mobilier, éclairage et circulation
- Bonnes pratiques pour anticiper les besoins des clients

ATELIER

- Visite d'un espace (réel ou simulé) pour repérer les points d'amélioration et proposer des solutions concrètes.

SAVOIR ACCUEILLIR UN CLIENT EN SITUATION DE HANDICAP

MODULE 4

1h30

GESTION DES SITUATIONS PARTICULIÈRES ET SATISFACTION CLIENT

Objectif :

- Savoir réagir de manière professionnelle face à des situations imprévues ou délicates.

Contenu :

- Gestion du stress et de l'imprévu
- Réponses adaptées aux demandes spécifiques
- Gestion des plaintes et retours clients
- Fidélisation et valorisation de l'expérience client

ATELIER

- **Étude de cas** : résolution collective d'une situation complexe impliquant un client en situation de handicap.

MODULE 5

1h30

CRÉER UNE CULTURE D'INCLUSION DANS L'ÉTABLISSEMENT

Objectif :

- Encourager une démarche collective et durable d'inclusion au sein de l'équipe.

Contenu :

- Sensibilisation continue du personnel
- Communication interne et partage de bonnes pratiques
- Mise en place d'un référent accessibilité
- Suivi et évaluation des actions menées

ATELIERS

- Élaboration d'un plan d'action d'inclusion pour son établissement.