

Durée :

1 jour (7 h.)

Les participants et leur pré-requis :

Personnel chargé de l'accueil du public dans un Etablissement recevant du Public (ERP)

Notre intervenant :

Formatrice Experte en communication professionnelle, relation clients/patients et accueil du public

L'organisation :

Lieu : A déterminer Occitanie

Dates : A déterminer

Horaires : 08h30 17h00

Coût par participant :

330 € HT (396 € TTC)

Renseignements et inscriptions :

Sabine ACCO

LES OBJECTIFS :

- Notion de « relation client » : Connaître les enjeux et les fondamentaux, faire le lien avec sa pratique professionnelle
- Comprendre la nature du handicap pour adapter son comportement, son mode de communication et l'information à transmettre
- Développer des réflexes permettant d'améliorer la qualité de l'accueil

NOTRE CHOIX PEDAGOGIQUE ET LES MODALITES D'EVALUATION:

Présenter les outils et méthodes permettant de remplir sa mission de tuteur

- Examiner des cas concrets issus de l'expérience des participants,
- Exercices pratiques de mise en situations,
- Remise d'un support aide mémoire
- Coaching - mail après formation

Evaluation qualitative et quantitative effectuée par les participants en fin de formation

LE CONTENU DE LA FORMATION :

- **La relation client**
 - Comprendre son rôle « d'ambassadeur de l'entreprise » et développer un état d'esprit orienté vers le client
 - Découvrir et répondre aux besoins et aux attentes du client
 - Etre dans la démarche de résolution de problème
 - Adopter un comportement orienté vers et pour le client.
 - Atelier : Débats, échanges sur la notion de relation client, exercices sur la personnalisation du contact, la fidélisation et la communication positive.
- **Réflexion autour de la notion de handicap**
 - Spécificité de la situation du handicap
 - Les préjugés, les croyances, les jugements de valeur
 - Quelle est son éthique personnelle, son regard face au handicap ?
 - Une relation respectueuse de l'utilisateur en tant qu'ETRE singulier

Atelier de réflexion collective sur sa posture professionnelle face aux personnes en situation de handicap.

Identifier les différents types de handicap: physiques, psychologiques et mentaux.

Moteur

Visuel

Auditif

Psychique

Mental

Atelier : apports théoriques et identification sur vidéos, des différents types de handicap, visibles et invisibles.