

## Modalités disponibles

Presentiel ou en distanciel (selon réglementation)

## Durée de la formation

Durée de la formation : 7 heures.

## Public

Personne en contact avec la clientèle  
Accessibilité à tout pour tous.

## Prérequis

Savoir de base lire, parler, écrire  
Expérience souhaitée dans l'accueil clientèle

## Formateur

Professionnel confirmé dans l'exercice de ses fonctions,  
compétences pédagogiques à mettre en œuvre les  
formations.

## Méthodologie et moyens

## pédagogiques

Méthode Active, participative de l'exercice et du jeu de rôle.

Apports théoriques illustrés  
Support visuels et fiches-outils

## Objectifs

Identifier les différents types de handicap  
Adapter son comportement aux différentes personnes et situations

Donner une meilleure image de soi, du service et de l'établissement

Savoir utiliser la communication et l'impact du non verbal pour un accueil de qualité

## Suivi et évaluation

Evaluation diagnostique questionnaire positionnement  
Évaluation en cours de formation sur des cas pratiques.  
Attestation de fin de formation.

## Financement

Tarif de la formation : 224,00 € HT soit 268,80 € TTC

## Satisfaction

Taux de satisfaction global : Non calculé

Délai d'accès de 16 à 30 jours selon le financement demandé.

Contactez le service formation continue pour obtenir un devis ou toute assistance technique lors de formation à distance.  
Informations complémentaires disponibles sur notre site Internet : [www.cfahconseil.com](http://www.cfahconseil.com)

H&C Conseil 6 Place de Regensburg 63000 CLERMONT-FERRAND  
Tel : 0473932592 - Siret 42924994900075

Déclaration d'activité enregistrée sous le n° : 83 63 03371 63 auprès de la Préfecture Auvergne-Rhône-Alpes

## **I Contenu**

### 1. Comprendre

Fondamentaux de la loi.

Reconnaître les différents types de handicap.

Identifier les difficultés rencontrées par les personnes en situation de handicap.

Intégrer les principes de l'accessibilité.

### 2. Accueillir tout le monde

Comportement et communication verbale et non verbale à adopter.

Image positive

Essayer d'anticiper une demande.

Connaître les possibilités ou les limites du lieu.

Améliorer le confort d'autonomie

Délai d'accès de 16 à 30 jours selon le financement demandé.

Contactez le service formation continue pour obtenir un devis ou toute assistance technique lors de formation à distance.

Informations complémentaires disponibles sur notre site Internet : [www.cfahconseil.com](http://www.cfahconseil.com)

H&C Conseil 6 Place de Regensburg 63000 CLERMONT-FERRAND

Tel : 0473932592 - Siret 42924994900075

Déclaration d'activité enregistrée sous le n° : 83 63 03371 63 auprès de la Préfecture Auvergne-Rhône-Alpes