



Accueillir la clientèle touristique en situation de handicap

Formation professionnelle - courte | Nos certificats, titres et diplômes de Niveau 5 (niveau bac +2)



Offrez un accueil de qualité à tous vos visiteurs ! En une journée, apprenez à mieux comprendre les besoins des personnes en situation de handicap et à adapter votre communication, votre posture et vos services dans un cadre touristique.

TARIF

330€ nets

Effectif min. de démarrage : Sous réserve d'inscrits suffisants

DURÉE ET RYTHME

1 jour

LIEUX

Inter-entreprise

Foix / Saint-Paul-de-Jarrat, Nîmes – Marguerittes

Intra-entreprise

Possibilité avec tous les Purple Campus d'Occitanie (sur devis)

MODALITÉS D'ACCÈS

7 jours au plus tard avant le début de la formation sous réserve d'acceptation de financement

PUBLIC ET PRÉ-REQUIS

Public cible

- Professionnels en contact avec la clientèle touristique

Pré-requis et niveau d'entrée

- Aucun

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier le contexte de l'accueil de personnes concernées par le handicap
- Adopter une communication et un comportement appropriés pour accueillir les clients en situation de handicap
- Proposer un service adapté aux besoins

MODALITÉS VALIDATION & ÉVALUATIONS

Validation

- En début de formation : test de positionnement ou entretien de diagnostic

Evaluations

- En fin de formation : Evaluation des acquis de la formation, délivrance attestation de fin de formation et ou certificat de réalisation.
- Enquête de satisfaction à chaud et à froid

99,2%

des clients recommandent les formations en Sport – Tourisme – Animation de Purple Campus

LANGUE D'ENSEIGNEMENT

Français

ÉQUIPES & MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Formateurs experts
des domaines et qualifiés par Purple Campus dans le cadre de sa démarche Qualité

Pédagogie active et multimodale, analyse de cas concrets, mise en situation, travail personnalisé en entreprise...

Salles de formation équipées pour une pédagogie active – plateaux techniques, Environnement Numérique de Travail (ENT), logiciels métiers

CO-TRAITANCE

Non

ACCESSIBILITÉ

Toutes les formations dispensées par Purple Campus se déroulent dans des conditions qui répondent aux exigences réglementaires et légales pour l'accueil des personnes en situation de handicap.

Délais d'accès : durée d'instruction du dossier

PROGRAMME

Les différents types de handicaps

- Classifications
- Statistiques et données

Compréhension des besoins spécifiques des clients en situation de handicap

- Attentes et défis rencontrés par les clients en situation de handicap

Cadre légal, réglementaire et les labellisations

- Lois et réglementations
- Normes et standards d'accessibilité
- Labels spécifiques

Aménagement des infrastructures et services touristiques

- Principes de conception
- Bonnes pratiques et solutions innovantes
- Accessibilité des services et infrastructures existantes

Communication et accueil adaptés

- Techniques de communication
- Stratégies de communication adaptées pour accueillir les clients

Gestion des situations difficiles et résolution de problèmes

- Techniques de gestion des conflits

AUTRES FORMATIONS

- Accueil tourisme en Occitanie
- Accueillir la clientèle touristique en Occitanie en anglais

