

Objectifs généraux de la formation

Professionaliser l'accueil des personnes en situation de handicap dans l'environnement hôtelier pour fidéliser sa clientèle.

Programme

- ✚ La notion d'accessibilité (aperçu réglementaire).
- ✚ L'information en amont (site Internet et réservations téléphoniques).
- ✚ Connaître l'accessibilité de son établissement (hébergements, services, loisirs) pour mieux accueillir.
- ✚ Identifier et connaître les différentes déficiences pour s'adapter aux demandes et aux besoins spécifiques des usagers.
- ✚ Présentation des aides techniques pour profiter de tous les services proposés par l'établissement.
- ✚ Mises en situations sur site (fauteuils roulant, sous bandeau) et cas pratiques.
- ✚ La marque « Tourisme et Handicaps ». Présentation succincte de la démarche qualité : critères du cahier des charges, organisation de la marque d'État et plus-values de la démarche.



Participants

- ✓ Tout public en situation d'accueillir ou de gérer l'accueil de personnes en situation de handicap dans le secteur du tourisme



Méthodes pédagogiques

- ✓ Présentations
- ✓ Powerpoint
- ✓ Vidéos, études de cas
- ✓ Mises en situations
- ✓ Jeux de rôles



Durée et tarif

- ✓ 1 ou 2 journées
- ✓ À partir de 1 500 € par groupe



Les plus

- ✓ Échanges et questions/réponses entre les différents intervenants – certains en situation de handicap – et les stagiaires (groupe de 15 personnes maximum) concernant l'accessibilité des structures participantes
- ✓ Remise du carnet de bord accessibilité et bonnes pratiques
- ✓ Mini audit Web du site Internet



Formation à distance

- ✓ Visioconférence avec accès au centre de ressources.
(voir modalités en fin de catalogue)

Conforme à la loi du 11 février 2005. Formation obligatoire pour les Établissement recevant du Public (ERP) avec capacité d'accueil supérieure à 200 personnes (article 3 Loi n°2015-988 du 5). Possibilité de prise en charge au titre de votre compte personnel de formation (CPF) et par votre OPCA.

