

**✓ Objectifs de la formation****7**  
Heures

sur devis

**Programme****✓ Public et prérequis**

Les personnes qui travaillent avec des interlocuteurs, usagers, ou clients dans un établissement recevant du public (ERP). Ces personnes sont soumises à

Introduction légale et contexte / décret

**✓ Prérequis pédagogiques**

Aucun

**Définition du handicap****✓ Atouts de la formation**

Acquisition des techniques et des bons réflexes pour faire face aux situations professionnelles récurrentes.

-Des applications concrètes dans le quotidien professionnel du stagiaire

**Communication**

Une communication adaptée à chaque handicap. Conseils et réflexes à adopter

**✓ Moyens pédagogiques, Techniques et encadrement**

Face à face sur mesure avec un formateur spécialisé. Alternance théorique et cas pratiques.

**Adapter sa communication à son interlocu-**

Les bases et Les différents types de communication. Le rôle du cerveau dans la communication. Établir le rapport. Mise en situation

**Adapter son comportement**

Comprendre que nous sommes tous différents. Se mettre à la place de son interlocuteur

**✓ Suivi et évaluation**

Feuille d'émargement et attestation de fin de formation