

✓ 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

✓ Suivi et évaluation

Feuille d'émargement et attestation de fin de formation

Adapter son comportement

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