

Objectifs

- Découvrir et comprendre le handicap
- Mobiliser les « outils » adaptés pour garantir un accueil de qualité et favoriser le confort des personnes en situation de handicap

Programme

- ▶ **Appréhender le contexte législatif et les enjeux**
 - Les fondamentaux de la loi de 2005, et celle de 2015
 - Les obligations, les compétences exigées
 - Veiller au confort des usagers, des clients : ce que cela signifie
 - Changer son regard
- ▶ **Repérer les caractéristiques des différents types de handicaps et l'impact psychologique**
 - Moteur
 - Visuel
 - Auditif
 - Mental/Psychique
- ▶ **Adapter son comportement et sa communication pour chaque type de handicap, en fonction des profils des personnes, tout en restant naturel**
 - Organiser l'espace de réception,
 - Personnaliser l'accueil
 - Comprendre les différentes attentes
 - Identifier la demande
 - Les gestes et postures
 - La manipulation et le guidage, en sécurité
 - Le vocabulaire
 - Maîtriser son débit. Parler clair, simple et vrai
 - Reformuler
 - Importance de la communication non verbale
 - Savoir se comporter dans les situations difficiles
 - Traiter les réclamations ou mécontentements
 - Mettre des limites claires tout en restant professionnel
 - Gérer les émotions et se ressourcer
- ▶ **Mises en situation, jeux de rôles**
- ▶ **Synthèse : Plan d'action**

Démarche pédagogique

Analyses de situations, questionnement, reformulation des connaissances, explications et démonstrations

Formatrice : Praticien en Hypnose, Maître praticien en PNL, DU soins palliatifs et accompagnements.

Formatrice sélectionnée pour ses compétences techniques et son expérience significative, tant sur le sujet traité qu'en matière de pédagogie.

Public

Toute personne (assistante, personnel administratif, chargé d'accueil, technicien...) en charge de l'accueil du public dans les établissements

Prérequis

Pas d'exigence spécifique

Modalités d'évaluation

Évaluation des acquis tout au long de la formation avec des exercices pratiques et des quizz.

Chaque participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises

Accessibilité de la formation

Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite et disposent d'un ascenseur permettant l'accès à l'étage.

Pour toute question relative à l'accessibilité ou à l'aménagement de votre formation, vous pouvez contacter nos référents handicap : referenthandicap@ifa-rouen.fr



Contact et Inscription

Isabelle PROTAIS 02.35.59.44.17 - isabelle.protais@ceppic.fr



Toutes nos formations sont réalisables sur mesure en intra-entreprise

CEPPIC 194, rue de la Ronce 76230 ISNEAUVILLE - www.ceppic.fr

Indicateurs clés

153 personnes formées en Commerce, Relations clients en 2025

89 % Taux de satisfaction à chaud 2025

Dates de session

Mises à jour le 26/08/2026

Nous consulter



Contact et Inscription

Isabelle PROTAIS 02.35.59.44.17 - isabelle.protais@ceppic.fr



Toutes nos formations sont réalisables sur mesure en intra-entreprise

CEPPIC 194, rue de la Ronce 76230 ISNEAUVILLE - www.ceppic.fr