

ACCUEILLIR ET ADAPTER SON OFFRE À DES TOURISTES EN SITUATION DE HANDICAP

Référence HTG-01

Cette formation a pour but de mettre en œuvre les compétences-clés afin d'améliorer son accueil et adapter au mieux son offre à des touristes en situation de handicap ou des personnes vieillissantes. La formation s'appuie sur l'étude d'exemples concrets et d'expériences de terrain.



OBJECTIFS à l'issue de cette formation, le stagiaire est en mesure de :

- Identifier les différents handicaps et les situations de handicap
- Évaluer leurs besoins spécifiques
- Accueillir et conseiller un public en situation de handicap
- Elaborer une offre adaptée
- Mettre en avant cette offre

PROGRAMME

Jour 1 (7h)

1/ Accueillir des touristes en situation de handicap et s'adapter à leurs besoins spécifiques

1-1 Handicaps - problématiques & solutions pour accéder au tourisme

- Identifier les différents handicaps et les situations de handicap
- Qu'est-ce que l'accessibilité ?
- Les problématiques pour accéder facilement aux prestations : touristiques, culturelles et de loisirs
- Qu'est-ce que l'inclusion ?
- Solutions et outils d'aide pour favoriser l'inclusion

1-2 Evaluer les besoins et les attentes d'un touriste en situation de handicap

- Les besoins et attentes spécifiques de vos futurs clients
- Comment s'adapter à ces demandes spécifiques ?

Mise en situation sur des cas concrets :

- Mises en situation pour vivre la situation de handicap : fauteuil roulant, bandeaux non-voyant, casque malentendant...
- Mises en situation : votre posture professionnelle dans l'accueil du touriste en situation de handicap

Jour 2 (7h)

2/ Mettre en avant votre offre adaptée

2-1 Intégrer le handicap dans sa communication au grand public

- Des exemples de bonnes pratiques

3/ Concevoir une offre adaptée

4-1 Etablir et proposer des offres adaptées

- S'inspirer de bonnes pratiques en France ou à l'étranger
- Les outils-clés nécessaires pour adapter son offre
- Partage d'expériences et recommandations

4/ Mise en pratique : Analyse de ses pratiques actuelles et concevoir une offre accessible à tous dans son établissement

- Réfléchir sur les outils clés nécessaires pour mettre en place une offre adaptée au profil de sa clientèle dans son établissement.
- Présentation de son travail personnel et débriefing en collectif
Propositions d'amélioration

DÉROULEMENT DE LA FORMATION

Maximum 12 personnes
En Présentiel
En intra-entreprise ou en inter-entreprises
(Sur mesure possible : me contacter)

PUBLICS CONCERNÉS

- **Professionnels HRT : de l'Hôtellerie, de la Restauration et du Tourisme**
(Conseiller de séjour en office de tourisme, agent de voyage, réceptionniste, serveur...)
- **Professionnel de la culture et du patrimoine**
(Agent d'accueil dans des musée ou des monuments historiques...)
- **Toute structure recevant du public**
(Artisan, commerçant, boutique...)

Cette formation est ouverte à un public en situation de handicap : me contacter.

PREREQUIS

Aucun
Fiche de personnalisation de l'action remise au stagiaire en début de formation.

LIEU

Toulouse, partout en France et dans les pays francophones.

DUREE

2 jours - 14 heures

MODALITES PEDAGOGIQUES

Le stagiaire sera amené à pratiquer les apports théoriques : études de cas concrets, jeux de rôles, mises en situation, quiz, ateliers de réflexion collectif et travail individualisé sur son projet ...

RESSOURCES PEDAGOGIQUES

- Support pédagogique remis aux stagiaires
- Mise à disposition d'outils à personnaliser par les stagiaires
- Exemples de partages d'expériences
- vidéos et illustrations, de cas concrets ...

MODALITÉ D'ÉVALUATION

Evaluation continue et suivi individuel des stagiaires.

A l'issue de la formation, la formatrice vous délivrera une attestation d'assiduité

TARIFS

Inter-entreprises : 1190€ TTC /stagiaire
Intra entreprise et sur mesure : me contacter