Handi'TourGuide

Programme de formation professionnelle

Adapter vos forfaits touristiques aux besoins de vos clients en situation de handicap (14h)

LIEU
Intervention partout en France et dans les pays francophones au sein de votre entreprise

DURÉE
2 jours
Total 14h

TYPE DE FORMATION
En présentiel
En inter entreprises : maximum 10 participants

PRÉREQUIS

Travailler ou diriger un opérateur de voyages

PUBLICS CONCERNÉS

Salariés, indépendants, entreprises, association d'un opérateur de voyages :
- Agence de voyages
- Tour-opérateurs
- Agence de voyages réceptives

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Cette formation vous permettra d'adapter efficacement vos forfaits touristiques aux besoins des clients en situation de handicap. Vous leur offrirez des expériences de voyage mémorables et accessibles, répondant ainsi aux attentes de tous vos clients. La formation s'appuie sur l'étude d'exemples concrets et d'expériences de terrain.

Objectifs pédagogiques : A l'issue de cette formation, le stagiaire sera en mesure de :
- Appréhender les différentes situations de handicap
- Acquérir les bonnes pratiques pour accueillir des clients en situation de handicap dans son agence
- Évaluer les besoins et les attentes de ses futurs clients
- Sélectionner les outils-clés nécessaires pour adapter son offre de voyages
- Vérifier l'accessibilité de vos produits de voyages
- Analyser ses pratiques actuelles pour élaboration de forfaits touristiques accessibles et inclusifs

© Marie Fournier – Tous droits réservés

LE CONTENU

Jour 1 : (7h en présentiel)

1/ Accueil de client en situation de handicap dans son opérateur de voyages tout en répondant à ses besoins spécifiques

Ce qu'il faut savoir sur les obligations légales à l'accueil du public en situation de handicap

Distinguer les 7 familles de situations de handicap pour mieux les comprendre : motrice, visuelle, auditive, mentale, psychique, maladies invalidantes, troubles cognitifs.

Évaluer les besoins et les attentes de vos futurs clients pour mieux les accueillir et répondre à leurs besoins et attentes

Jour 2 : (7h en présentiel)

2/ Adapter les forfaits touristiques aux besoins de vos clients en situation de handicap

Solutions et outils d'aide pour favoriser l'inclusion dans vos forfaits touristiques

Élaboration de forfaits touristiques plus accessibles et inclusifs afin d'optimiser l'expérience client

Mise en situation sur des cas concrets : Comment prendre en compte l'accessibilité lors de la conception du forfait touristique ?

Mises en pratique : Analyser ses pratiques actuelles pour proposer des offres adaptées. Feed-Back : décider ensemble des points d'améliorations.

LES + DE LA FORMATION

- Un support pédagogique remis aux stagiaires en version PDF, véritable guide opérationnel et outil de travail
- Des témoignages sur des cas concrets
- Une expertise de terrain sur les besoins et attentes des touristes en situation de handicap
- Des suggestions pour : augmenter votre volume d'affaire et optimiser l'expérience client

VOTRE FORMATRICE

Marie FOURNIER, dirigeante de l'entreprise Handi'TourGuide, reconnue pour avoir créé le métier d'accompagnateur de voyages pour des touristes en situation de handicap. Ses 15 ans d'expertise de terrain seront à votre disposition pour satisfaire et inclure cette clientèle dans des offres touristiques et culturelles.

Formations initiales et continue :

- 2010 : Diplôme BTS Tourisme « Animation et gestion touristiques locales » et Carte de Guide-Conférencier
- 2013 : Formation sur les pratiques éducatives auprès des personnes avec TSA (Trouble du Spectre de l'Autisme)
- 2020 : Formation « devenir formatrice professionnelle pour adulte »

© Marie Fournier – Tous droits réservés

Expériences professionnelles :

- Depuis 2005 : expériences internationales dans l'accompagnement de personnes en situation de handicap en institutions et à leur domicile, office de tourisme, tour opérateur, hôtellerie, guide conférencier …
- 2016 : Création de Handi'TourGuide - CV disponible sur Linkedin

MODALITÉS DE DÉROULEMENT (moyens pédagogiques mis en œuvre)

AVANT

Un diagnostic sera réalisé en amont de la formation : écoute des attentes du stagiaire et test de positionnement.

PENDANT :

- La formation alternera les apports théoriques, méthodologies et les mises en application (méthode interrogative, expérientielle, analogique ou démonstrative). L'action se veut être la plus opérationnelle possible, le stagiaire travaillera sur son projet ou le besoin définit.
- Mesure de la satisfaction et évolution : à l'issue de la formation, il sera demandé au stagiaire de remplir de nouveau le test de positionnement dans le but d'apprécier son niveau ; une enquête de satisfaction «à chaud» lui sera soumise afin de contribuer à l'amélioration continue de l'Organisme et de la Formatrice.

APRES

Une enquête post-formation « à froid » sera menée afin de mesurer l'impact de la formation après quelques mois de pratique. L'intervenante restera disponible à toute question en lien avec la formation durant 6 mois par téléphone ou par mail.

LES MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Evaluation en contrôle continue durant la formation. L'appréciation des résultats se fera à travers la mise en œuvre de quiz, grilles d'observations de mises en situations, travaux pratiques ou étude de cas.

VALIDATION DE LA FORMATION

Le suivi de la formation sera justifié :

- Une feuille d'émargement signée par les stagiaires et le formateur pour chaque demi-journée de formation
- L'organisme de formation délivrera aux stagiaires une attestation d'assiduité de l'action de formation précisant : la nature, la durée, les objectifs de la formation et le résultat de l'évaluation des acquis.

ORGANISATION DE LA FORMATION

Formation en intra-entreprise

- Le groupe sera constitué de maximum 10 participants
- Intervention partout en France et pays Francophones
- Le délai moyen pour accéder à la formation est J-8 semaines (en fonction du planning de la formatrice)
- La formation sera dispensée dans vos locaux avec tous les moyens techniques pour la réalisation de l'action de formation
- Horaires : de 9h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h00 à définir ensemble (7h))

© Marie Fournier – Tous droits réservés

ACCESSIBILITÉ

Adaptation et accessibilité
La formatrice Marie Fournier est formée par AGEFIPH pour adapter au mieux l'action de formation à votre situation de handicap. Le stagiaire est en situation de handicap, les moyens techniques nécessaires seront définis avec lui en amont de la formation. Les personnes en situation de handicap doivent se faire connaître impérativement avant la signature de la présente convention, afin que les conditions d'accueil et l'adaptation de la formation soient optimales.

TARIFS ET FINANCEMENT

Coût pédagogique en intra-entreprise : 2900€HT* (hors frais de déplacements)
*Organisme exonéré de TVA en vertu de l'article 261 du Code Général des Impôts

Les financements : La formation est éligible à un financement par le fond pour la formation professionnelles. (OPCO), me contacter.

RENSEIGNEMENTS ET DEVIS

Contact
Marie Fournier - Dirigeante de l'organisme de formation Handi'TourGuide
Tel : +33 (0)6.74.07.58.75
Mail : marie@handitourguide.com
Web : www.handitourguide.com

© Marie Fournier – Tous droits réservés