

New



Savoir accueillir les différences de nos clients

ou Apprendre à respecter les choix et les particularités de ses clients

Le clin d'œil de l'agitateur...

Au-delà du respect des normes réglementaires et techniques, comment réussir l'accueil des personnes à mobilité réduite ou les clients ayant des choix et orientations différentes.

Cette formation permet de mieux comprendre les attentes de ces clients et réfléchir à une réponse adaptée selon son métier et sa fonction dans l'hôtel.

Le public concerné

Toute personne en contact direct avec la clientèle "différente"

Les prérequis

Forte volonté de ne pas stigmatiser mais fidéliser son client

La durée

1 jour soit 7 heures de formation

Objectifs pédagogiques

- ⊗ Comprendre ce qu'est la différence (Personnes en situation de handicap, orientation sexuelle...).
- ⊗ Apprendre à "ne s'étonner" de rien.
- ⊗ Identifier les attentes différentes et spécifiques.
- ⊗ S'approprier les conduites à tenir selon les attentes des clients.
- ⊗ Apprendre à mettre en œuvre les bons comportements et les attitudes "facilitatrices".
- ⊗ Identifier les 5 grandes familles de handicap.

Les supports pédagogiques

- ⊗ Fiches pédagogiques

Les propositions de l'agitateur

Nous vous invitons à compléter cette formation par les modules

- > Réussir un accueil de qualité
- > Communiquer en public
- > Profiler

...

