

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
- ...

