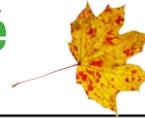


Servir les clients ayant une invalidité



B Communiquer des idées et de l'information	B1 Interagir avec les autres	Tâche Discuter de diverses approches pour servir les clients ayant une invalidité dans le but d'exprimer ses opinions. Appui préparatoire à la tâche jalon 116
Emploi et Formation en apprentissage		Niveau 2
Savoir	La communication avec les clients ayant une invalidité, la façon de servir les clients ayant une invalidité	
Savoir-faire	La lecture de mises en situation, les meilleures façons de servir les clients ayant une invalidité	
Savoir-être	Le sens de l'observation, la capacité de raisonnement, la résolution de problèmes	

Activités d'apprentissage

- ▶ Poser la question suivante aux personnes apprenantes : « Te sens-tu à l'aise de servir des clients ayant une invalidité? Pourquoi? Pourquoi pas? ».
- ▶ Inviter les personnes apprenantes à lire les mises en situation à la page suivante. Discuter avec elles et trouver des réponses appropriées qui leur permettraient de servir le client ayant une invalidité. Écrire les réponses au tableau. Décider ensemble de la meilleure réponse. S'assurer que toutes les personnes apprenantes expriment leurs opinions.
- ▶ Les inviter à faire l'activité à partir du *Module 4 : Servir les clients ayant une invalidité* du programme *Service à la clientèle* <http://www.centrefora.on.ca/ressources/service-la-clientele> afin de comparer les réponses.



Que fais-tu?

1. Une cliente accompagnée d'un chien-guide entre dans le restaurant. Elle s'assoit près de la porte et plusieurs enfants veulent toucher le chien. *Que fais-tu?*
2. Un client entre dans le magasin, s'approche de toi et se met à frapper des mains sur le comptoir. *Que fais-tu?*
3. Une cliente de l'hôtel est en crise. Elle dit qu'elle a vu quelqu'un caché dans sa chambre. Tu n'arrives pas à la calmer. Tu crois qu'elle est atteinte d'une maladie mentale. *Que fais-tu?*
4. Un client arrive au restaurant. Il porte une bouteille d'oxygène. Il y a une chandelle sur la table et la flamme est nue. *Que fais-tu?*
5. Une cliente veut passer une commande, mais tu ne comprends pas ce qu'elle essaie de te dire. *Que fais-tu?*
6. Une cliente malvoyante demande un menu en braille. Ce document n'est pas disponible. *Que fais-tu?*

Source : *Module 4 : Les clients ayant une invalidité* du programme *Service à la clientèle* :
http://www.centrefora.on.ca/Service_clientele/

