



ACCUEIL DE LA CLIENTELE ETRANGERE

Objectifs :

- Mieux accueillir les clientèles européennes : britanniques, les italiens, les espagnols, les néerlandais, les belges et les allemands.
- Maîtriser les principes de l'accueil international et appréhender les différentes cultures
- Analyser les différents comportements des clients en fonction de leurs nationalités respectives (traditions, coutumes, etc.)
- Valoriser l'image de votre établissement et adopter une approche internationale

Programme :

L'accueil de la clientèle étrangère dans un hôtel ou un restaurant

- Savoir définir une culture pour mieux s'adapter
- Faire face aux stéréotypes et identifier les conséquences de ses actes
- Adopter les bons comportements
- La communication verbale
- Les messages implicites et explicites
- Les différents styles de communication
- Mots, comportements, rituels et symboles : l'interculturalité dans la relation client
- La communication verbale selon les différentes cultures
- La communication non verbale adaptée aux us et coutumes de son client
- Développer une conversation en évitant les malentendus
- Les différentes cultures comparées
- Traits de caractères

Méthode pédagogique :

Visio conférence, formation asynchrone (étude de cas- exercices)

Calendrier :

- 2 X 1h30 avec un exercice à faire entre les 2 de 1h soit 4h30 au total

✓ Entre le 16/11/2020 et le 23/12/2020

Lieu : Formation à distance