



SAVOIR ACCUEILLIR UNE CLIENTÈLE ÉTRANGÈRE

MODULE 1

1h30

LES BASES DE L'ACCUEIL

Objectifs pédagogiques :

- Comprendre les fondamentaux d'un accueil réussi.
- Identifier l'importance du langage verbal et non verbal.
- Savoir instaurer une première impression positive.

Contenu :

- Les étapes clés : disponibilité, sourire, écoute, reformulation.
- Le rôle du langage corporel et du ton de la voix.
- La cohérence entre message verbal et attitude.

ATELIERS

- **Jeu de rôle "Premier contact"** - En binôme : un participant joue le client, l'autre le réceptionniste.
Objectif : appliquer les étapes d'un accueil réussi.
Feedback collectif sur le langage corporel, le ton et la reformulation.
- **Atelier "L'art du sourire et de la posture"**
Exercices devant miroir ou en vidéo.
Observation et correction des postures et expressions faciales.

MODULE 2

1h30

LES SPÉCIFICITÉS DES DIFFÉRENTS TYPES DE CLIENTS

Objectifs pédagogiques :

- Identifier les besoins selon le profil client.
- Adapter son discours et son attitude à chaque type de clientèle.
- Pratiquer l'écoute active et la reformulation.

Contenu :

- Les profils : loisirs, affaires, groupe, VIP, clientèle locale.
- Les attentes spécifiques des clients étrangers.
- L'écoute active : techniques et bénéfices.

ATELIERS

- **Atelier "Décodage des attentes"**
Étude de fiches clients (cas concrets).
Identification des besoins implicites et proposition de réponses adaptées.
- **Atelier "L'écoute active en action"**
Exercices de reformulation et de questionnement.
Jeux de rôle : comprendre un client malgré la barrière linguistique.

SAVOIR ACCUEILLIR UNE CLIENTÈLE ÉTRANGÈRE

MODULE 3

1h30

ADAPTER SON ACCUEIL AUX DIFFÉRENTES CULTURES

Objectifs pédagogiques :

- Comprendre les différences culturelles dans les codes d'accueil.
- Adapter son langage et son comportement selon la culture du client.
- Gérer les situations délicates avec tact et diplomatie.

Contenu :

- Les codes de politesse selon les cultures (exemples : Asie, Moyen-Orient, Europe, Amérique).
- Les formules de courtoisie en français et en anglais professionnel.
- Gestion des malentendus culturels et des conflits.

ATELIERS

- **Atelier "Langage et expressions"**
Mini-dialogues en binômes (français/anglais).
Correction collective et enrichissement du vocabulaire.
- **Atelier "Culture et communication"**
Études de cas : comment réagir face à un comportement perçu comme impoli selon la culture.
Discussion collective sur les bonnes pratiques interculturelles.

MODULE 4

2h00

MISES EN SITUATION

Objectifs pédagogiques :

- Mettre en pratique l'ensemble des compétences acquises.
- Gérer des situations variées et complexes.
- Développer la confiance et la réactivité en situation réelle.

Contenu :

- Accueil d'un client fidèle.
- Gestion d'un conflit dans le but de fidéliser.
- Accueil d'un client étranger avec demande spécifique.

ATELIERS

- **Jeux de rôle complets**
Chaque participant passe au moins une fois dans le rôle de réceptionniste.
Scénarios variés : client mécontent, client VIP, client non francophone.
Feedback collectif et individuel.
- **Atelier "Amélioration continue"**
Analyse des points forts et axes d'amélioration.
Élaboration d'un plan d'action personnel pour la mise en pratique sur le terrain.

ÉVALUATION DES ACQUIS

0h30

- Quiz de validation des connaissances.
- Auto-évaluation des compétences acquises.
- Échanges sur les apprentissages et les applications concrètes en poste.