

FORMATION

Accueillir une clientèle internationale

Au-delà d'un accueil de qualité que vous savez mettre en place, cette formation vous permettra de vous familiariser avec l'interculturalité, d'appréhender différentes cultures et d'optimiser votre comportement et vos réactions face à vos clients internationaux. Même avec la barrière de la langue, des outils concrets vous permettront d'accompagner vos clients avec professionnalisme et respect, dans leur expérience.

Pré requis : Aucun

Public : Tout personnel en contact avec une clientèle internationale

Durée : 7h00, soit 1 jour

Dates : nous consulter

Nous nous engageons à vous répondre dans un délai de 72 heures

Délai d'accès à la formation : planning établi selon les disponibilités du formateur et des apprenants.

Moyens pédagogiques et techniques :

Exposés théoriques et étude de cas concrets, échanges entre pairs, Mise à disposition de documents supports en fin de formation.

Tarif : Nous consulter

De 5 à 16 participants maximum

L'évaluation finale portera sur un questionnaire.

Remise d'une attestation de formation

Elazuli s'inscrit dans une politique d'égalité des chances afin de permettre à tous nos apprenants d'accéder à nos différentes formations et de développer leur potentiel.

Tous les apprenants en situation de handicap temporaire ou permanent ou souffrant d'un trouble de santé invalidant sont accompagnés tout au long de leur formation.

SIRET 94846214800016 - RCS Chambéry 948462148 - SARL au capital de 1000.00 €

Numéro de TVA Intracommunautaire FR96948462148

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 84730266873 auprès du préfet de région Auvergne-Rhône-Alpes

www.elazuli.fr

MAJ 07/23



PROGRAMME

Accueillir une clientèle internationale

Objectifs :

- Comprendre l'interculturalité
- Connaître les attentes et besoins d'une clientèle internationale
- Mettre en place des réactions adaptées
- Accueillir, accompagner sereinement sa clientèle

Analyser et comprendre l'attrait de la destination « France »

Le tourisme en quelques chiffres

Les régions

Les profils de touristes internationaux

Repérer les différences culturelles

Les fondements de la culture et les systèmes de valeurs

Prise de conscience de son bagage culturel

Identifier et dépasser les préjugés et les stéréotypes

Appréhender la perception pour mieux communiquer

Évaluer l'influence de la culture sur les relations avec la clientèle

Valeurs traditionnelles, usages et tabous

Le rapport au temps, à l'espace et à la consommation

La relation au groupe, à la hiérarchie et à l'autorité

Expression des émotions

Connaître les spécificités du consommateur

Diversité de la clientèle, typologie de consommateurs

Motivation d'achat, réputation des marques

Différentes habitudes de consommation

Optimiser sa communication avec une clientèle étrangère

Les styles et modes de communication, la barrière de la langue

Le langage non verbal et sa signification, le rôle du regard

La notion d'espace personnel

Les attitudes positives et négatives selon les cultures

Encadrement : Un formateur avec de solides compétences en tourisme.



Contact et information :
contact@elazuli.fr – 06 76 72 43 35

SIRET 94846214800016 - RCS Chambéry 948462148 - SARL au capital de 1000.00 €

Numéro de TVA Intracommunautaire FR96948462148

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 84730266873 auprès du préfet de région Auvergne-Rhône-Alpes

www.elazuli.fr

MAJ 07/23

