

Accueillir une clientèle internationale

Public

Tout personne amenée à accueillir une clientèle internationale (Restauration, Hôtellerie, Grands magasins, Musées, Lieux culturels et récréatifs, Transport de voyageurs....)

Prérequis

Aucun prérequis

Objectifs

Cette formation vise à augmenter de manière significative l'efficacité des participants dans leur quotidien professionnel avec des clients internationaux.

A l'issue de la formation, ils auront des clés pour :

- Identifier les attentes des clients
- Décrire les services
- Répondre aux questions / insatisfactions des clients
- Décrypter les codes culturels et analyser les situations d'incompréhension
- Adapter leur communication et leurs méthodes de travail

Les + de la formation

- Animation par un consultant interculturel
- Alternance de théorie et de mises en situation
- Partage de bonnes pratiques et plan d'action individuel

Accessibilité

Toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Chaque projet de formation fera l'objet d'une étude de cas par nos équipes, en vue d'une adaptation du parcours pédagogique.

PROGRAMME

INTRODUCTION ET ICE BREAKER

- Définir les bases d'un bon et d'un mauvais accueil

PRISE DE CONSCIENCE DE L'IMAGE QUE JE DONNE AUX CLIENTS ÉTRANGERS

- Prise de conscience de l'image que je donne aux clients étrangers
- Identifier et dépasser les préjugés et stéréotypes : cet Américain est-il vraiment « arrogant » lorsque je l'accueille ? Cet Emirati est-il exigeant ?

IDENTIFIER ET DÉCODER LES COMPORTEMENTS

- Comprendre les codes culturels de la clientèle internationale
- Rapport au temps : accepte-t-on de patienter, etc
- Rapport et contact à la personne : rassurer, créer une ambiance chaleureuse, mettre à l'aise, etc.
- Communication : messages difficiles, gestion des émotions
- Rapport à la hiérarchie : à quel niveau est-on aux yeux du client ? Comment gérer cette différence de rapport à l'autorité ?
- Mode de raisonnement : ce client de telle culture ou de telle autre a-t-il besoin de tout savoir en détails ou quelques faits concrets lui suffiront-ils ?

ADAPTER SA POSTURE SELON LA CULTURE

- Prendre conscience des messages inconscients envoyés par son corps
- Comment créer un climat de confiance :
- Comprendre la demande : écoute, empathie, adaptation et disponibilité
- Le vocabulaire à employer et celui à bannir
- Maîtriser ses émotions
- Gérer une situation inconfortable selon la culture

S'APPROPRIER LES BONNES PRATIQUES

- Répertoire des compétences identifiées
- Faire émerger des bonnes pratiques
- Élaborer son plan d'action individuel

Formations intra-entreprise

Durée : à définir.

Vous souhaitez organiser une formation sur mesure ?
Contactez-nous !

Formations interentreprises Prochaines sessions disponibles

Durée : 7 heures

 10 octobre 2024, Paris
1 010 €/HT/pers.* Formation animée en 

* (Frais techniques et déjeuner inclus)