

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

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)