

## ACCUEIL MULTICULTUREL EN HÔTELLERIE ET RESTAURATION

### Objectifs :

Offrir un accueil efficace, courtois et adapté à la clientèle étrangère en s'appuyant sur des règles de communication simples et sur la compréhension des différences culturelles

### Personnes concernées :

Personnel de l'hôtellerie et de la restauration en contact avec la clientèle

### Pré requis :

Aucun

### Méthode Pédagogique :

Le stage se déroule en français ou en anglais Active et participative, basée sur l'alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques. Plus des deux tiers du stage seront consacrés à l'approche concrète des cultures pays par pays afin d'offrir une prestation qui respecte la culture du client

### Évaluation :

Exercices pratiques, simulations. Questionnaire. Remise d'une attestation de stage

### Programme :

Les fondamentaux de l'accueil en hôtellerie restauration : Les conditions d'un accueil réussi :

- L'attitude intérieure, la courtoisie, la disponibilité
- L'importance du premier contact
- Prendre en considération les attentes et les besoins du client
- Le comportement général : la posture, le sourire, la voix

Le cycle de l'accueil :

- La prise de contact : la première impression
- La prise en charge adaptée : l'écoute active, le mimétisme
- La vérification de l'information : questionnement, reformulation
- La prise de congé et la préservation de la relation

L'accueil de la clientèle étrangère :

Approche généraliste du multicultural :

- Qu'est-ce qu'une culture : les composantes, les valeurs
- Stéréotypes, clichés et leurs conséquences
- Comportements et relations, style de communication
- Le rapport au temps et à l'espace, à la règle et au groupe
- Le mode de raisonnement
- Les attitudes efficaces en situation de communication interculturelle

Approche pays par pays :

Zone Europe (Allemagne, Espagne, Hollande, Italie, Royaume-Uni, pays de l'Est), Zone Amériques (USA, Amérique du Sud), Zone Asie (Chine, Indonésie, Japon), Zone Moyen Orient.

- Les valeurs principales
- Le style de communication
- Le rapport au temps et à l'espace, à la règle et au groupe
- Le mode de raisonnement
- Grille de communication : mots, comportements, rituels et symboles
- Les comportements adaptés, le oui et le non.

Mise en application et synthèse :

- Mise en situation : négociation de prix, accueil en réception ou en restaurant, service en chambre ou à table, prise de congé
- Les éléments transculturels de l'accueil
- Les principaux critères de différenciation
- Les points de vigilance

Durée : 3 jours  
21 heures