

**Titre** : ACCUEILLIR EN FACE A FACE EN ANGLAIS Niveau A2 B1

**Domaine** : Accueil de la clientèle étrangère

**Thème** : Accueil tourisme clientèle étrangère

**Formacode** : 42686

**Durée en heures et en jour** : 21 h / 3 jours

**Modalité de la formation** : Présentiel

**Public cible** : Personnel de l'hôtellerie et de la restauration en contact avec la clientèle étrangère.

**Nombre de personnes min et max** : Min 4 personnes – Max 8 personnes.

**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.

**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 multiculturel :

- 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

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

**Prérequis** : Avoir passé un test de positionnement. Niveau minimum requis : A2

**Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement** : Le stage est dispensé en anglais. La méthode est active et participative, basée sur l'alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques.

**Modalités d'évaluation des connaissances** : Les modalités d'évaluation des connaissances individuelles à l'issue de la formation : Questionnaire cas de synthèse : Qu'ai-je retenu ?

**Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants** : Fiche d'appréciation remise au participant en fin de formation...

**Lieux et adresses précises** : 11, rue Tronchet 75 008 Paris