

Titre : ACOHCR *Accueil et Relation client –Clientèle étrangère*

Domaine : Qualité de service et la relation client

Thème : Relation client

Formacode : 34076

Durée en heures et en jour : 14 h / 2 jours

Modalité de la formation : en Présentiel

Public cible : Personnel de l'hôtellerie, de la restauration et des services en contact avec la clientèle étrangère

Nombre de personnes min et max : Min 7 personnes – Max 10 personnes.

Objectifs pédagogiques :

- 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



Diagnostic avec le prescripteur

- Entretien téléphonique ou physique
- Analyse des besoins de formation
- Analyse du contexte de l'entreprise
- Homogénéité de niveau

Diagnostic avec les membres du groupe

- Envoi d'un questionnaire
- Fonction ou situation actuelle
- Historique en formation
- Analyse des besoins, motivations
- Mes attentes pour cette formation

Programme :

• **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

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

• **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.
- Les éléments transculturels de l'accueil
- Les principaux critères de différenciation
- Les points de vigilance

Prérequis : Aucun

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement

La méthode est active et participative, basée sur l'alternance d'apports théoriques et l'analyse de situations concrètes rencontrées par les participants.

Exposés théoriques et travaux de groupe, débats, études de cas, mises en situation et/ou jeux de rôle avec mise œuvre de moyens audiovisuels.

Modalités d'évaluation des connaissances

Les modalités d'évaluation des connaissances individuelles en début et à l'issue de la formation :

Ateliers d'évaluation collaboratifs

Mises en situation (Tests intermédiaires des acquis)

Questionnaire de connaissances en début de formation et 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
France entière ou en entreprise