

Savoir accueillir une clientèle étrangère

Possibilité d'intervenir dans vos locaux sur ce thème, dates et conditions : nous consulter

1 jour, soit 7 heures

8h30 - 12h / 13h - 16h30



**Pascale
LANDIS**

**Directrice hébergement
multisites**

Opérateur de compétences

Thématique

- Relations clientèles

Action de formation

- Savoir accueillir une clientèle étrangère

Objectifs généraux

- Connaître les us et coutumes de la clientèle étrangère pour mieux l'accueillir et la prendre en charge dans toutes les situations, y compris difficiles.

Objectifs pédagogiques

- Connaître les us et coutumes de la clientèle étrangère pour mieux l'accueillir et la prendre en charge dans toutes les situations, y compris difficiles.
- Adapter sa communication multilingue et vérifier la compréhension.
- Personnaliser l'accueil et anticiper les attentes implicites.

Contenus de la formation

Définir les différentes clientèles et leur provenance

- Connaître les habitudes, us et coutumes suivant les pays ou régions du monde d'origine en matière d'accueil, de repas, d'horaires, de déplacement...
- Déterminer les profils des clients étrangers : touristes, affaires...
- Identifier les attentes respectives et l'image perçue de la France.

Accueillir les clients étrangers dans son établissement

- Repérer les différentes nationalités potentielles.
- Analyser les services, attentions, modes d'adaptation déjà en place.
- Mettre en place de nouveaux fonctionnements dans les services.
- Créer et réaliser des supports ou éléments de communication facilitant l'accueil, le séjour du client étranger.
- Informer les différents services des spécificités identifiées.

Savoir réagir aux différentes situations

- Reconnaître rapidement une culture pour mieux s'adapter.
- Faire face aux stéréotypes et mesurer les conséquences de ses actes.
- Adopter les bons comportements.

Maîtriser quelques termes d'accueil

- Garder une attitude d'accueil : regard, sourire, formule de politesse, prise en charge...
- Gérer la barrière linguistique, connaître quelques formules d'expression simples et universelles pour guider le client.

Bilan de la formation

- Discussion avec les participants sur les acquis de formation
- Remise d'un certificat de formation en fin de session

Savoir accueillir une clientèle étrangère

Modalités d'accès

Professionnels de l'Hôtellerie-Restauration.
Aucun prérequis.

Délai d'accès

Selon le calendrier prévisionnel.

Modalités d'inscription

Contact : fpc@cefppa.eu

En ligne sur cefppa.eu, en entrées et sorties permanentes

- **Pour les salariés de la branche**

Via le portail des actions de branche AKTO
espaceformation.akto.fr

- **Pour les TNS**

Via le **formulaire d'AGEFICE**

Méthodes pédagogiques

- Formation pratique alternant démonstration et participation active des participants : jeux de rôles, simulations, exercices, mises en pratique et étude de cas.
- Formation en présentiel.

Modalités d'évaluation

- Auto-évaluation des attentes et des compétences préalables à la formation.
- Evaluation en cours de formation par le formateur sous forme d'observations, de quizz et de questionnaires.
- Evaluation en fin de formation établie par le formateur et l'apprenant.

Taux de satisfaction

Disponible sur notre site www.cefppa.eu

Coût

420€, prix net

Lieu

CEFP
A
Adrien
Zeller
4 rue Eugénie Brazier
67400 Illkirch-Graffenstaden

Accessibilité

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap.

