

## Possibilité d'intervenir dans vos locaux

2 jours, soit 14 heures

8h30 - 12h / 13h - 16h30



Franck  
KORMANN  
Consultant

## Objectifs pédagogiques

- Connaître les us et coutumes de différentes clientèles étrangères.
- Pouvoir mieux accueillir ces clientèles en leur proposant des attentions, des services et un cadre de séjour conforme à leurs attentes..

## 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, hommes d'affaires...
- Identifier les attentes respectives et l'image perçue de la France.

### Accueillir des 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 modes de fonctionnement dans les services.
- Réaliser de supports ou éléments de communication qui facilitent l'accueil et le séjour du client étranger.
- Informer les différents services des spécificités identifiées.

### Savoir réagir aux différentes situations face aux clients étrangers

- Reconnaître rapidement une culture pour mieux s'adapter.
- Faire face aux stéréotypes et identifier les conséquences de ses actes.
- Adopter les bons comportements (communication verbale, messages, styles de communication).

### Maîtriser quelques termes accueil

- Garder une attitude d'accueil : regard, sourire, formule de politesse, prise en charge.
- Gérer la barrière linguistique, connaître quelques formules 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



## 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](http://cefppa.eu), en entrées et sorties permanentes

- **Pour les salariés de la branche**

Via le portail des actions de branche AKTO  
[espaceformation.akto.fr](http://espaceformation.akto.fr)

- **Pour les TNS**

Via le **formulaire d'AGEFICE**

## Coût

**Nous consulter**

## Lieu

CEFPPA Adrien Zeller  
4 rue Eugénie Brazier  
67400 Illkirch-Graffenstaden

## Accessibilité

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap.

## Méthodes pédagogiques

- Différents exercices pratiques constituant un support écrit, relayé par un questionnaire de connaissances à la fin du stage.
- Débat thématiques, questions/réponses.
- Création d'un plan d'action personnalisé.
- 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

- 128 formations réalisées en 2023
- 625 stagiaires
- 4,6 / 5 de satisfaction globale

