



★ **M. Mathieu HAHN**
Consultant

Dates de la formation

Lundi 22 et mardi 23 mai 2023
Lundi 18 et mardi 19 septembre 2023
2 jours, soit 14 heures
8h30 - 12h / 13h - 16h30

Objectifs pédagogiques

Connaître les us et coutumes de la clientèle étrangère. Pouvoir mieux accueillir cette clientèle et mieux la prendre en charge

Méthodes pédagogiques

Alternance de données théoriques et de mises en situation professionnelles : les thèmes de la formation seront traités au travers de jeux de rôle, de simulations, d'exercices et d'études de cas.
Remise d'un livret pédagogique.
Formation en présentiel collectif.

Public et prérequis

Toute personne en relation avec la clientèle.
Aucun prérequis

Coût

850 €, prix net.

Lieu

CEFPPA Adrien Zeller
4 Rue Eugénie Brazier
67400 Illkirch-Graffenstaden

Accessibilité

Ce programme est accessible aux personnes en situation de handicap.

Savoir accueillir une clientèle étrangère

► Programme détaillé

► Culture Générale

- Introduction sur la géographie, l'histoire, la population, les principales écoles de pensée traditionnelles, le système économique et politique
- Connaissance des attitudes, des mentalités et des sociétés de chaque pays
- Les habitudes alimentaires et le repas dans le contexte socio/culturel

► Les différents publics voyageant à l'étranger

- Aperçu général du marché de la clientèle présente en Alsace
- Profils des touristes : hommes d'affaires, classes moyennes et aisées, ...
- L'organisation des voyages en Europe : tour-opérateurs, réceptionnistes...
- L'image de la France, les centres d'intérêt des touristes

► Accueil des touristes étrangers en hôtellerie/restauration

- Réceptionner, servir, communiquer, ...
- Les services à disposition adaptés à la clientèle
- Les us et coutumes des clients étrangers
- Les erreurs dues à la méconnaissance des origines de la clientèle

► Initiation à quelques mots en langue étrangère

- Pour l'accueil, la prise en charge, le petit déjeuner, ...
- Les mots et tournures à ne pas utiliser

► Découvrir les dispositifs de promotion de la région Alsace

- La région Alsace et son service tourisme (guide, prospectus, ...)

► Bilan de stage

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

www.cefppa.eu

Tél. (+33)3 90 40 05 19

e-mail : fpc@cefppa.eu

4 rue Eugénie Brazier 67400 Illkirch-Graffenstaden

SIRET : 351 858 071 00027

Déclaration d'existence auprès de la Préfecture :
42 67 015 14 67

CEFPPA
Adrien
Zeller
POUR L'INDUSTRIE
HÔTELIÈRE

► **Contactez
nos conseils en formation**

Tél : 03 90 40 05 19

E-mail : fpc@cefppa.eu