



★ **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

Qualiopi
processus certifié

■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes:
ACTIONS DE FORMATION
ACTIONS DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE