

Accueillir des clients internationaux



DUREE

1 jour



PARTICIPANTS

De 4 à 10



FORMAT

Présentiel

PROGRAMME

Identifier les différentes nationalités et leurs différences

- Mettre en perspective les idées préconçues et les stéréotypes
- Identifier les attentes des différentes cultures

La dimension culturelle

- Prendre conscience de ses « lunettes culturelles »
- Les valeurs
- Le temps
- Les relations interpersonnelles
- Cultures individualistes/collectivistes
- Les distances d'interaction
- Promouvoir une image positive de la culture et du patrimoine français

La communication vue sous l'angle de l'interculturalité

- Les principes de base de la communication
- La différence entre code et message
- La diversité des modes de perception
- S'adapter aux différents styles de communication
- Le verbal et le non-verbal
- Développer sa souplesse comportementale

OBJECTIFS

- Accueillir des clients étrangers en visite à région parisienne pour les Jeux Olympiques et Paralympiques 2024
- Prendre en compte les différences culturelles pour établir un climat de confiance
- Véhiculer une image positive de l'entreprise et des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024 et du patrimoine du territoire francilien

METHODES

- Apports méthodologiques et théoriques du formateur
- Méthodes actives et participatives
- Exercices d'entraînement aux situations d'accueil
- Livrets pédagogique remis à chaque participant