

ACCUEILLIR SES CLIENTS INTERNATIONAUX - JEUX OLYMPIQUES ET PARALYMPIQUES DE PARIS 2024

Contenu pédagogique

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

▼ OBJECTIF

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 O...

▼ PUBLIC CONCERNÉ

Salariés des entreprises relevant du champ d'OPCO EP

▼ PRÉREQUIS

Connaitre la programmation des JOPP (lieux emblématiques, dates, Connaitre le patrimoine francilien à promouvoir Maitriser les fondamentaux de l'accueil Dans l'idéal avoir participé à la formation N 1 Attitude et relation client

▼ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

▼ DURÉE