

## ADAPTER SON ACCUEIL A UNE CLIENTELE ETRANGERE EN DEVELOPPANT SES REFLEXES INTERCULTURELS

<b>Durée</b>	7 heures, soit 1 jour	<b>Tarif</b>	INTER : 360 € HT /pers INTRA : 1600 €HT /groupe
<b>Public visé</b>	Toute personne amenée à accueillir, informer ou servir une clientèle internationale au sein d'un établissement HCR	<b>Pré-requis</b>	Maîtrise de la langue française Avoir suivi la formation « Accueil Relation Client » ou équivalent
<b>Lieu Modalité</b>	<input type="checkbox"/> ASFOREST <input type="checkbox"/> en entreprise <input type="checkbox"/> présentiel <input type="checkbox"/> distanciel	<b>Dates</b>	Voir catalogue

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, vous serez apte à comprendre les attentes, comportements et codes culturels des clientèles étrangères visitant la France et identifier les situations sensibles liées aux différences culturelles et prévenir les malentendus.

Vous serez capable d'adapter votre communication et votre posture aux principales nationalités rencontrées en HCR, offrir un accueil à la fois chaleureux et professionnel, conforme à l'image d'excellence de l'hospitalité française, gérer avec tact les incompréhensions culturelles pour préserver la satisfaction client, et renforcer la cohérence d'équipe dans l'accueil des publics internationaux.

### CONTENU DU PROGRAMME

**Test de positionnement** : évaluation des connaissances et compétences en amont de la formation.

#### 1- Comprendre les clientèles internationales et leurs codes culturels (3h30 – 2 séquences)

- Identifier les principales nationalités rencontrées et leurs attentes spécifiques
- Décoder les comportements, attitudes et modes de communication selon les cultures
- Repérer les gestes, expressions ou postures pouvant prêter à confusion
- Valoriser la diversité culturelle comme un atout de qualité de service et de fidélisation

#### 2- Adapter sa communication et gérer les situations sensibles (3h30 – 2 séquences)

- Communiquer de manière claire, bienveillante et respectueuse, quelle que soit la barrière linguistique
- Simplifier, reformuler ou illustrer ses propos sans condescendance
- Réagir de manière professionnelle à une incompréhension ou un comportement perçu comme inadapté
- Favoriser la cohérence de l'équipe dans l'accueil des clientèles internationales

**Evaluation finale** : évaluation de l'acquisition de l'ensemble des connaissances et compétences du parcours.

### SEQUENÇAGE

- **Séquence 1 (1h30) Diversité culturelle et attentes clients** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence débute sur une immersion dans le programme, avec le formateur qui revient sur le test de positionnement et expose les enjeux de l'accueil interculturel dans les établissements HCR. Les participants partagent leurs expériences de contact avec des clientèles étrangères et identifient les différences culturelles observées dans leur établissement. Le formateur synthétise les échanges et présente les grandes familles de comportements selon les zones géographiques (Europe, Asie, Moyen-Orient, Amériques). Il réalise un focus sur les codes de politesse, le rapport au temps et à la hiérarchie. Un temps d'échange est consacré à la déconstruction des stéréotypes et à la recherche d'attitudes universelles favorisant la compréhension et le respect mutuel. Le formateur précise que ces repères interculturels sont à utiliser avec discernement, comme des grilles de

TOURISME / HOTELS / RESTAURANTS / CAFES / TRAITEURS / RETAIL

lecture et non des vérités absolues. Le formateur évalue l'acquisition des connaissances par un questionnement direct.

- **Séquence 2 (2h) Comprendre les malentendus culturels et ajuster sa posture** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence s'appuie sur des études de cas réels d'incidents interculturels. Les participants, individuellement ou en sous-groupes, analysent les causes des malentendus et proposent des stratégies d'ajustement. Le formateur présente les notions clés de communication interculturelle : communication verbale / non verbale, distance relationnelle, intonation, regard... L'accent est mis sur l'adaptation de la posture selon le contexte et la nationalité. Des outils pratiques (fiches outils, bonnes pratiques...) sont remis pour transposition en poste. Une restitution collective et un questionnement interactif permettent d'évaluer la compréhension et l'appropriation des codes culturels et risques de malentendus.
- **Séquence 3 (1h30) Communiquer efficacement avec une clientèle internationale** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence s'ouvre sur la reprise des éléments du précédent module et une séance de questions/réponses. Le formateur anime des mises en situation simulant différentes interactions : client ne parlant pas français, demande inhabituelle, malentendu lié à la culture du service. Les participants s'exercent à reformuler, illustrer ou mimer pour se faire comprendre sans perte de sens. L'accent est mis sur la cohérence entre ton, gestes et vocabulaire. Le formateur illustre les bonnes pratiques issues d'établissements accueillant une clientèle internationale similaire à celle des participants. Il évalue l'acquisition des compétences via les productions des participants.
- **Séquence 4 (2h) Gérer les situations délicates et harmoniser les pratiques d'accueil** [présentiel ou distanciel] : Dans cette séquence, les participants analysent des cas pratiques de tensions ou d'incivilités liées aux différences culturelles. Le formateur réalise un focus sur la gestion de l'émotion et de la distance culturelle dans la relation client. Des outils pratiques (fiches outils, bonnes pratiques...) sont remis. La séquence se conclut par un plan d'action personnel favorisant la transposition des acquis dans le contexte professionnel. Une évaluation finale permet d'évaluer les éléments de la séquence et l'acquisition des compétences du parcours.

En présentiel et distanciel synchrone, des temps de pause réguliers sont aménagés entre les séquences et en fonction des activités pédagogiques. Ces temps de récupération favorisent l'assimilation des connaissances, le maintien de la concentration, la convivialité entre participants et la qualité globale des apprentissages.

## METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES MOBILISES

- **Méthodes pédagogiques variées** : alternance d'approches expositive, interrogative et active favorisant l'engagement, la créativité et la mémorisation. Les participants expérimentent des modalités adaptées à différents styles d'apprentissage : apports théoriques, travaux de groupe, études de cas, jeux de rôle, ateliers pratiques, discussions dirigées, apprentissage par projet, démonstrations, brainstorming, feedback et évaluations formatives. En distanciel, chaque séquence intègre au moins une activité pédagogique interactive (quiz, étude de cas, mise en situation, forum collaboratif) d'une durée moyenne d'environ 15 minutes, afin de garantir l'implication active des participants et la consolidation des acquis à distance.
- **Supports et ressources pédagogiques** : mise à disposition de ressources diversifiées pour créer un environnement d'apprentissage riche et stimulant : présentations, tableaux blancs, affiches, graphiques, fiches de travail, études de cas, supports imprimés et numériques, vidéos, quiz interactifs, sondages, applications web, plateformes d'apprentissage et équipements techniques adaptés (ordinateur, vidéoprojecteur, logiciels dédiés).
- **Accompagnement et assistance pédagogiques** : animation de l'ensemble des séquences par un formateur référent garantissant le suivi du groupe et l'adaptation aux besoins individuels. L'accompagnement comprend l'accueil et la mise en confiance, l'encadrement des activités, la gestion des dynamiques de groupe, les feedbacks réguliers et le suivi post-formation favorisant la transposition des acquis en situation de travail.

## MODALITES TECHNIQUES ET D'ACCES

- **Modalités d'accès et d'accompagnement** : Les participants peuvent s'inscrire auprès de nos équipes dans la limite des places disponibles, jusqu'à la veille de la session. L'employeur veille à respecter les éventuels délais imposés par un financeur tiers.  
L'assistance technique et administrative est assurée par nos équipes avant, pendant et après la formation : conventions, convocations, règlement intérieur, accueil, suivi administratif et financier, délivrance des attestations, traitement des réclamations... Nos équipes sont joignables du lundi au vendredi de 9h à 18h au 01 42 96 09 27 ou par mail [asforest@asforest.com](mailto:asforest@asforest.com). En cas d'indisponibilité, une réponse est apportée sous 48h ouvrés.
- **Lieux et moyens techniques mis à disposition** : Les espaces de formation ASFOREST, équipés d'écrans, tableaux, ordinateurs, accès Internet et outils numériques, offrent des conditions optimales d'apprentissage et d'échanges.

- Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Dans le cadre de notre politique accessibilité, nous invitons tout participant à nous informer en amont de toute situation de handicap ou besoin d'adaptation afin de prévoir les aménagements nécessaires, en lien avec notre référent handicap.
- En cas de formation organisée hors du centre (en entreprise), ASFOREST s'assure en amont que les conditions matérielles et techniques sont adaptées au bon déroulement de la session. Cette vérification est réalisée en lien avec le lieu d'accueil, qui met à disposition les moyens nécessaires à la réalisation des activités prévues.
- **En distanciel, conditions techniques requises** : Chaque participant doit disposer d'un ordinateur connecté à Internet (connexion stable pour le visionnage de vidéos et l'accès à une plateforme en ligne), d'un micro et d'une caméra fonctionnels pour participer aux classes virtuelles, d'une adresse mail active, et d'une aisance suffisante dans l'utilisation des outils numériques de base (navigation web, visioconférence, téléchargement de documents).

## MODALITES D'EVALUATION ET SUIVI DE L'ACTION

**Evaluations pédagogiques** : Partie intégrante du parcours de formation, leurs coûts sont inclus dans le tarif global.

- **Positionnement** : évaluation initiale pour identifier le niveau de maîtrise du stagiaire, ses besoins et ses attentes afin d'adapter le parcours et, le cas échéant, de proposer un accompagnement individualisé.
- **Continue** : évaluations formatives pour vérifier la compréhension, l'assimilation et la mise en œuvre progressive des compétences. Ces temps d'échanges et de feedback favorisent l'ancrage des apprentissages.
- **Finale** : évaluation sommative pour mesurer l'atteinte des objectifs pédagogiques et valider les compétences acquises. Elle peut également servir à définir, le cas échéant, un plan de consolidation post-formation.

### Suivi post-formation :

- À l'issue du parcours, chaque stagiaire reçoit une attestation de fin de formation précisant la durée, les objectifs visés et leur niveau d'atteinte évalué en fin de formation. Un certificat de réalisation est transmis au financeur et à l'employeur, en justification de la réalisation effective de l'action. Un relevé de présence peut être remis sur demande, à titre d'information complémentaire sur l'assiduité des participants.
- Une enquête de satisfaction est réalisée auprès des participants (à chaud à la fin de la formation, puis à froid trois mois après) ainsi qu'auprès des employeurs. Ces retours permettent d'évaluer la satisfaction, la transférabilité des acquis en situation de travail et la contribution de la formation à la montée en compétences.

*mise à jour : 15/06/2026*

