

MAITRISER LES CODES D'UNE CLIENTELE INTERNATIONALE POUR UN ACCUEIL D'EXCELLENCE

Durée	7 heures, soit 1 jour	Tarif	INTER : 500 € HT /pers INTRA : 2000 € HT /groupe
Public visé	Toute personne amenée à être en contact avec une clientèle internationale	Pré-requis	Compréhension du français
Modalités	Présentiel ☒ ASFOREST ☐ en entreprise	Distanciel ☐ en ligne ☐ mixte	Session Voir catalogue 2022

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de cette formation, vous serez apte à comprendre les us, coutumes et attentes de vos clients internationaux et les impacts de l'actualité française et la période COVID sur les habitudes de voyage et de consommation afin d'adapter et proposer des services qui sauront au mieux satisfaire une clientèle qui a besoin d'être rassurée.

Vous serez capable de garantir un service d'excellence pour tous vos clients quelles que soient sa nationalité en prenant en compte les codes et spécificités culturels attendus, et contribuer à la fidélisation de la clientèle internationale pour qu'elle devienne acteur dans la promotion de votre établissement.

CONTENU DU PROGRAMME

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

1- S'approprier les codes d'une clientèle internationale (3h30 – 2 séquences)

- Connaître la France à travers les yeux nos clients internationaux
- S'approprier les codes des différentes régions et nationalités du monde
- S'adapter aux clients en fonction des besoins et attentes culturels spécifiques

Evaluation continue à la fin de chaque séquence pour validation des modules et/ou suivi et accompagnement individualisé pour l'acquisition des connaissances ou compétences non maîtrisées.

2- Créer une relation de confiance pour fidéliser la clientèle internationale (3h30 – 1 séquence)

- Adopter les bons comportements et éviter les « faux pas culturels »
- Maîtriser des clés de communication efficaces pour éviter tout malentendu
- Fidéliser les clients internationaux grâce à l'élégance « à la française »

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

SEQUENÇAGE

- **Séquence 1 (1h30) Interculturalité** [présentiel ou classe virtuelle] : Cette séquence débute sur une immersion dans le programme avec le formateur qui revient sur le test de positionnement et expose les enjeux et dimensions de l'accueil d'une clientèle internationale dans une actualité peu rassurante comme le COVID mais également pleine de perspective avec l'accueil d'événements d'ampleur internationale. Les stagiaires sont amenés à définir le contexte de leur entreprise afin d'apporter collectivement des éléments d'analyse sur l'évolution des profils et des habitudes de consommation de leur clientèle internationale. Le formateur synthétise l'ensemble et expose à travers les yeux de différentes régions du monde la vision que les clients ont de la France afin de mieux comprendre l'état d'esprit et les attentes clients. Il met en exergue les enjeux

TOURISME / HOTELS / RESTAURANTS / CAFES / TRAITEURS / RETAIL

de l'interculturalité, dans l'accueil d'une clientèle étrangère, notamment en période post-COVID avec un tourisme complexe. Il évalue l'acquisition des compétences grâce à un questionnaire direct.

- **Séquence 2 (2h) Différences** [présentiel ou classe virtuelle] : Dans cette séquence, les stagiaires sont amenés à compléter les profils types à travers une série de mises en situation permettant de mieux comprendre les différences interculturelles suivant les différentes régions et nationalités du monde et ainsi d'adapter son comportement, sa gestuelle, sa posture, les prestations proposées en fonction des clients accueillis. Le formateur répond aux questions et fait appels aux qualités humaines des participants : empathie, ouverture, respect... Des outils pratiques sont transmis (plans, check-lists, do/not do...). Les corrigés permettent aux stagiaires d'évaluer et d'ajuster leurs productions.
- **Séquence 3 (3h30) Communication** [présentiel ou classe virtuelle] : Cette séquence démarre sur la reprise des éléments des séquences précédentes, éléments retenus, questions/réponses. Elle vise à se saisir d'outils simples mais efficaces à propos de la lecture psychologique et émotionnelle des attentes clients, outils nécessaires lorsque l'on fait face à une clientèle internationale dont les manières de consommer ont évolué très rapidement. Le formateur propose une série de jeux de rôles qui permettent ainsi aux stagiaires d'affiner leur attention aux détails qui font toute la différence pour s'adapter à une clientèle prestige internationale : éviter tout « faux pas » ou malentendu culturel, affiner techniques de communication interculturelle, fidéliser grâce au savoir-vivre à la française... Une évaluation finale permet d'évaluer les éléments de la séquence et l'acquisition des compétences du parcours.

En temps synchrone, en fonction de la durée des séquences et parfois de leur enchaînement, des temps de pauses réguliers sont bien évidemment inclus : entre chaque séquence si enchaînement, et au sein d'une même séquence toutes les heures ou heures et demie suivant les activités pédagogiques. En temps asynchrone, les stagiaires peuvent se connecter à leur rythme sur une période déterminée par le planning de formation.

METHODES MOBILISEES

- Utilisation de méthodes pédagogiques expositives, interrogatives et actives (apports théoriques et pratiques, tests, mises en situation, cas pratiques, jeux de rôle, quizz...) permettant d'acquérir ou actualiser connaissances et compétences
- Supports pédagogiques : powerpoint, paperboard, cas pratiques, mises en situation, check-list, quizz...
- Accompagnement pédagogique : L'ensemble des séquences est animé par un seul formateur qui assure l'assistance pédagogique en mode synchrone (présentiel ou classe virtuelle), et en mode asynchrone par mail ou plateforme dédiée.

MODALITES TECHNIQUES ET D'ACCES

- **Assistance** : L'assistance technique et administrative en amont et au démarrage de la formation est assurée par notre équipe administrative et de coordination (convention, convocation, accueil physique et en ligne...). Elle reste également disponible à tout moment et post-formation par mail et téléphone pour assurer le suivi de l'exécution. Si l'aide n'est pas immédiate, une réponse est apportée dans les 24h ouvrées.
- **Équipement nécessaire à distance** : **Un ordinateur ou un smartphone avec caméra, micro et connexion illimitée.** Après traitement de leur inscription, les stagiaires reçoivent leur convocation avec lien vers le test de positionnement. La veille de la formation, les stagiaires reçoivent un mail avec un lien de connexion (et un tutoriel) vers leur salle de formation virtuelle. L'équipe d'assistance est présente en début de session pour accueillir et répondre aux difficultés techniques le cas échéant.
- Si la formation se déroule dans l'entreprise, l'employeur s'engage à mettre à disposition de ses salariés tous les moyens nécessaires pour suivre sa formation en ligne (bureau, ordinateur, connexion internet...)

Délai d'accès : Inscription dans la limite des places disponibles jusqu'à la veille de la formation

Accessibilité : Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. N'hésitez pas à nous faire part de toute demande d'adaptation afin que nous puissions y répondre en amont de l'entrée en formation.

MODALITES D'EVALUATION ET SUIVI DE L'ACTION

Les coûts des évaluations sont inclus dans le coût global du parcours.

- **Positionnement** : Test d'évaluation des connaissances et compétences en amont de la formation permettant le cas échéant d'ajuster le parcours de formation et de proposer un accompagnement individualisé.
- **Continue** : Test d'évaluation entre les séquences suivant progression pédagogique.

- Finale : Test d'évaluation des connaissances et compétences à l'issue de la formation permettant de définir le cas échéant un accompagnement individualisé.

A l'issue de la formation, le stagiaire reçoit une attestation de fin de formation et un certificat de réalisation. Un relevé de présence et une attestation de suivi et d'encadrement où figureront la durée des séquences et les dates d'évaluation pourront également être établis à l'issue de la formation. Un questionnaire d'appréciation à chaud et à froid (3 mois après la fin de la formation) sera envoyé au stagiaire.

mise à jour : 12/04/2022

