

ACCUEIL MULTICULTUREL ET COMMUNICATION INTERCULTURELLE

Objectifs opérationnels :

A l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Adapter sa communication en fonction des spécificités culturelles d'un interlocuteur
- Identifier et anticiper les attentes spécifiques des clients de différentes cultures
- Maîtriser les techniques de communication verbale et non verbale en fonction des cultures
- Apprendre à anticiper et désamorcer les malentendus culturels pour offrir une expérience fluide et positive

Public : Agents d'accueil, réceptionnistes, hôteliers, personnel sur site touristique, personnels de l'aéroportuaire, événementiel, retail de luxe.

Prérequis : Savoir lire, écrire

Lieu : Rungis/Paris

Durée : 7 heures, soit 1 jour

Accessibilité des publics en situation d'handicap : Peut être accompagné, aidé par un Partenaire CAP EMPLOI, ou association qui prendra en compte les contraintes liées au poste de travail et à la formation

Moyens et Méthodes pédagogiques : En présentiel, à distance, Rétroprojecteur, matériel de démonstration, méthodes active et interactive, prise de notes, jeux de rôle, cas pratique, support de cours

Formateurs : Importante connaissance théorique et compétence pratique dans les domaines relevant des modules de la formation

CONTENU DE LA FORMATION :

Module 1 : Comprendre les différences culturelles et leurs impacts sur l'accueil

- Introduction aux concepts clés de l'interculturalité
- Les impacts des différences culturelles sur l'accueil

Module 2 : Comprendre les attentes des clients internationaux

- Les attentes en matière de service selon les grandes zones culturelles :
- Les différences dans la gestion des demandes et des réclamations :

Module 3 : Adapter son langage verbal et non verbal

- Langage verbal
- Langage non verbal

Module 4 : Gérer les différences de perception du service

- Les malentendus les plus fréquents dans l'accueil interculturel
- Réagir face à une situation délicate

Evaluation :

Mesurer le degré de satisfaction et l'intérêt des participants et leur capacité à mettre en place le savoir et le savoir-faire acquis via des évaluations formatives (QCM, QUIZZ, Mises en situation ...).

Une attestation de formation est délivrée en fin de parcours.