



L'accueil adapté de la clientèle en fonction de sa nationalité

L'accueil est LE moment où tout peut se faire ou se défaire lors du séjour de nos hôtes, ayez cette phrase à l'esprit « Au moment de l'accueil, vous n'aurez plus aucune autre occasion de faire une première bonne impression au client ».

Tout est décisif, vous devez d'être en phase directe avec le client. La nationalité des personnes reçues compte pour beaucoup dans les impressions que vous lui communiquerez de manière consciente ou inconsciente.

L'objectif de cette session sera donc de vous mettre en phase avec les principaux types de clientèles rencontrés dans l'hôtellerie et la restauration en France.

OBJECTIFS

- Se sensibiliser à la politique de l'accueil dans l'hôtellerie et la restauration en France
- Se sentir plus à l'aise dans son travail
- Développer votre sens de l'observation de la clientèle
- Se familiariser avec les différents comportements de la clientèle liés à leur nationalité
- Savoir réagir dans le temps aux non demandes implicites des clients, liées à leur nationalité

PROGRAMME

Pourquoi une politique de l'accueil, en France, aujourd'hui, dans l'hôtellerie restauration ?

Commentaires des derniers rapports officiels
Vécus des stagiaires et récits d'expériences

L'accueil de la clientèle étrangère

Définir une culture
Stéréotypes et conséquences

Comportements et relations

La communication verbale
Les messages implicites et explicites

Mots comportements, rituels et symboles

Les différents styles de communication :
- non verbale
- gestuelle
- faciale

Comment améliorer la conversation en évitant les malentendus ?

Cultures comparées
Traits de caractères

Etudes des cas

Différentes situations obstacles seront proposées aux stagiaires, ces derniers devront réagir en fonction de leurs nouveaux savoirs.

Bilan des résultats et des perspectives

Actions à mettre en œuvre à court, moyen et long terme.
Remise d'un document de synthèse récapitulant le travail réalisé en bilan.

DUREE

1 jour

PUBLIC

Personnel de réception et d'accueil dans l'hôtellerie – restauration

Pré REQUIS

Aucun

EVALUATION

Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire.
Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions.

PEDAGOGIE

Exposés,
Echanges d'expériences,
Approche centrée sur les situations concrètes rencontrées par les participants.

INTERVENANTS

Selon le thème de la formation, CQFD sélectionne un pédagogue possédant une expérience significative, une maîtrise opérationnelle et un profil particulier :
sophrologue, psychologue, neuropsychologue, ergonomiste, ergothérapeute, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur, ex-policière, etc...

TARIFS

Inter-entreprises à Paris
Intra-muros en France entière
cliquez ici pour consulter sur notre site internet le calendrier et les tarifs

Vidéo de présentation

