

9. Accueil des clients étrangers

[rev_slider_vc alias= »diapo-2"]

- Maîtriser les principes de l'accueil international et appréhender les différentes cultures
- Analyser les différents comportements des clients en fonction de leurs nationalités respectives (traditions, coutumes, etc.)
- Valoriser l'image de votre établissement et adopter une approche internationale

Introduction à l'accueil des clients en CHR

- Appréhender la politique d'accueil dans l'hôtellerie restauration
- Commentaires des derniers rapports officiels sur la notion d'accueil
- Retour sur la notion d'accueil : échange sur son rapport à l'accueil

Les fondamentaux de l'accueil en Hôtellerie – Restauration (CHR)

- La prise en compte du client
- Les techniques d'accueil et de prise en charge d'un client
- Travailler le contact et la relation client
- Le principe du service haut de gamme

L'accueil de la clientèle étrangère

- Savoir définir une culture pour mieux s'adapter

- Faire face aux stéréotypes et identifier les conséquences de ses actes
- Adopter les bons comportements
 - La communication verbale
 - Les messages implicites et explicites
 - Les différents styles de communication

Mots, comportements, rituels et symboles : l'interculturalité dans la relation client

- La communication verbale selon les différentes cultures
 - La communication non verbale adaptées aux us et coutumes de son client
 - Développer une conversation en évitant les malentendus
- Les différentes cultures comparées
- Traits de caractères
- Etudes de cas : Différentes situations obstacles seront proposées aux stagiaires, ces derniers devront réagir en fonction de leurs nouveaux acquis

Bilan des résultats et des perspectives :

- Actions à mettre en oeuvre à court, moyen et long terme
- Remise d'un document de synthèse récapitulant le travail réalisé au cours du bilan