

**Objectif :**

- Bien connaître les habitudes de sa clientèle étrangère pour mieux la satisfaire

## PROGRAMME

### 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 et de ses attentes ou craintes
- 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 dans un hôtel ou un restaurant

- 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

**LIEU :**

Présentiel

**DURÉE :**

14 heures

**VALIDATION :**

Attestation de fin de formation

**MÉTHODE PÉDAGOGIQUE :**

Mises en pratiques, questions de connaissances

