



LE LIEU

La formation se déroulera
en présentiel à Saint-Barthélemy

CONTACTS

CHAMBRE ECONOMIQUE
MULTIPROFESSIONNELLE
Établissement Public Territorial
de la Collectivité de Saint-Barthélemy
59 rue Samuel Fahlberg, Gustavia,
97133 Saint-Barthélemy
Tél. : 05 90 27 12 55
Port : 06 90 68 51 04
gregory.guerot@cemstbarth.com

Siret : 130 004 708 00025
N° d'activité: 95 9700165497
GG - Version 02 - 01/01/2022

COMPRENDRE LES CODES CULTURELS DES CLIENTS



LA FORMATION

La facilité des échanges permet aujourd'hui d'avoir une clientèle internationale de plus en plus diversifiée. Chaque nationalité dispose de ses propres codes culturels. Le discours, les attentions, tous ces éléments adapter à la nationalité du client, améliorera son expérience client dans votre établissement et augmentera considérablement vos chances de le revoir pour une prochaine visite.



LES OBJECTIFS

- Intégrer les spécificités de la culture du client et adapter son comportement en identifiant les erreurs à ne pas commettre.
- Vendre efficacement et fidéliser votre clientèle selon sa nationalité



MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

OUTILS :

- Salle adaptée pour recevoir une formation, paperboard, moyens audiovisuels appropriés aux sujets traités, diaporamas, vidéo, PowerPoint
- Support de cours

MÉTHODE :

- Formation interactive, basée sur une présentation du formateur, des échanges avec les stagiaires et des mises en situation via des cas pratiques et des exercices.

ÉVALUATION :

- Cette formation n'est pas soumise à une évaluation. Cependant, le formateur interrogera oralement les stagiaires, tout au long de la formation pour vérifier la bonne compréhension.



PROFIL FORMATEUR

Les intervenants ont une formation adaptée, une expérience professionnelle appropriée, et sont dotés d'un véritable sens de la pédagogie.

PUBLIC CONCERNÉ

- Réceptionnistes
- Responsable de réception



DÉTAILS

• Repérer les différences culturelles

- Relever les ambiguïtés sources d'incompréhension
- Réconcilier les différences

• L'interculturel, clé de succès avec une clientèle internationale

- Les fondements de la culture et les systèmes de valeurs
- Identifier et dépasser les préjugés et stéréotypes

• Evaluer l'influence de la culture sur les relations avec la clientèle

- Valeurs traditionnelles, usages et tabous
- Comportement vis-à-vis des étrangers

• Diversité de la clientèle, typologie de consommateurs

- Motivation d'achat : achat impulsif, attrait pour tout ce qui vient de l'étranger, réputation des marques
- Différentes habitudes de consommation

• Evaluer la notion de service

- La notion de service dans différents pays
- Les attentes du client selon la culture

• Communiquer efficacement avec une clientèle étrangère

- Le sens des mots et des messages, les divergences d'interprétation
- Les signes non verbaux, le rôle du regard
- Les significations et messages inconscients des attitudes corporelles

LA DURÉE

La formation dure 14h
soit 2 jours.



PRÉ-REQUIS

- Maîtriser à l'oral et à l'écrit le français

PROFIL CONCERNÉ

- Toute personne amenée à accueillir une clientèle étrangère, à la renseigner, à lui vendre des produits ou prestations

Le nombre de participants est limité
à 4 minimum par session.



FINALITÉ

- Certificat de réalisation de formation
- Délivrance d'une attestation de fin de formation

Cette formation fait l'objet d'une mesure de satisfaction globale des stagiaires rentrant dans le cadre de la certification Qualiopi de l'établissement.

LE COÛT & LA DATE

La tarification et la date sont disponible sur demande. N'oubliez pas qu'il existe différents systèmes de financement de vos actions de formation. Le Centre de Formation vous accompagne dans vos démarches.

**POUR VOUS INSCRIRE,
NOUS VOUS INVITONS À COMPLÉTER LE BULLETIN
D'INSCRIPTION QUE VOUS TROUVEREZ EN ANNEXE
À NOUS ENVOYER PAR COURRIEL À
gregory.guerot@cemstbarth.com**