

Management Interculturel : Encadrer des Équipes Multiculturelles dans l'Hôtellerie de Luxe

Lien : https://afrique-formation.com/formation/management-interculturel-encadrer-des-equipes-multiculturelles-dans-lhotellerie-de-luxe

DURÉE	RÉFÉRENCE	CATÉGORIE
4 jours (28h)	**TOU44**	**Management et Gestion Hôtelière**

Afrique Formation

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre les principes du management interculturel appliqués à l'hôtellerie de luxe.
- Développer un leadership adapté aux équipes multiculturelles.
- Renforcer les compétences en communication interculturelle et en intelligence culturelle.
- Favoriser la cohésion, la motivation et la performance des équipes internationales.
- Prévenir et gérer efficacement les conflits liés aux différences culturelles.
- Adapter les pratiques managériales aux attentes d'une clientèle internationale exigeante.
- Promouvoir une culture de diversité, d'inclusion et d'excellence de service.
- Développer une expertise en management interculturel afin d'améliorer la performance des équipes, la satisfaction des collaborateurs et l'expérience client dans les établissements hôteliers de luxe.

POUR QUI ?

- Directeurs d'hôtels et de resorts de luxe
- Directeurs des opérations et chefs de département
- Responsables des ressources humaines
- Front Office Managers et responsables de la relation client
- Gouvernants généraux et responsables restauration
- Responsables formation et développement des talents
- Managers et superviseurs d'équipes multiculturelles
- Toute personne amenée à encadrer, coordonner ou développer des équipes internationales dans les hôtels de luxe, les palaces, les resorts, les chaînes hôtelières internationales et les établissements haut de gamme.

Afrique Formation

AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



Programme détaillé

1 / FONDAMENTAUX DU MANAGEMENT INTERCULTUREL

- Concepts clés de la culture et de l'interculturalité
- Diversité culturelle dans l'hôtellerie de luxe
- Enjeux du management d'équipes internationales

2 / LEADERSHIP ET COMMUNICATION INTERCULTURELLE

- Styles de leadership selon les cultures
- Communication verbale et non verbale
- Développement de l'intelligence culturelle (CQ)

3 / GESTION DES ÉQUIPES MULTICULTURELLES

- Motivation et engagement des collaborateurs
- Cohésion d'équipe et collaboration interculturelle
- Développement des compétences et accompagnement des talents

4 / GESTION DES CONFLITS ET NÉGOCIATION INTERCULTURELLE

- Identification des sources de conflits culturels
- Techniques de médiation et de résolution des différends
- Négociation dans un environnement international

Afrique Formation

5 / EXCELLENCE DE SERVICE ET EXPÉRIENCE CLIENT INTERNATIONALE

- Adaptation du service aux attentes des différentes clientèles
- Codes culturels et personnalisation de l'accueil
- Gestion des situations sensibles avec une clientèle internationale

6 / DIVERSITÉ, INCLUSION ET RESPONSABILITÉ MANAGÉRIALE

- Promotion d'un environnement inclusif
- Prévention des discriminations et des biais culturels
- Responsabilité sociale et éthique du manager

7 / PERFORMANCE, QUALITÉ ET DÉVELOPPEMENT DES TALENTS

- Évaluation des performances dans un contexte multiculturel
- Coaching, feedback et plans de développement
- Gestion des carrières dans les groupes hôteliers internationaux

8 / ÉTUDES DE CAS ET ÉLABORATION D'UN PLAN DE MANAGEMENT INTERCULTUREL

- Analyse de situations réelles dans l'hôtellerie de luxe
- Élaboration d'une stratégie de management adaptée à un environnement multiculturel
- Construction d'une feuille de route intégrant leadership, communication, diversité, qualité de service et performance collective

Afrique Formation

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

26 au 29 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
23 au 26 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
18 au 21 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
13 au 16 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
14 au 17 Sep. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@afrique-formation.com
Web : https//www.afrique-formation.com

Afrique Formation — Tous droits réservés

Afrique Formation