

Accueil Interculturel & Intelligence Culturelle : Adapter son Service aux Clientèles du Monde Entier

Lien : https://afrique-formation.com/formation/accueil-interculturel-intelligence-culturelle-adapter-son-service-aux-clienteles-du-monde-entier

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
TOU57

CATÉGORIE
Hébergement, Accueil et Services

Afrique Formation

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Comprendre les principes de l'intelligence culturelle appliquée à l'accueil touristique.
- Identifier les différences culturelles influençant les comportements des voyageurs.
- Développer des techniques de communication adaptées aux clientèles internationales.
- Améliorer la qualité de l'accueil et de la relation client dans un contexte multiculturel.
- Personnaliser les services hôteliers selon les attentes culturelles des visiteurs.
- Prévenir et gérer les incompréhensions liées aux différences culturelles.
- Maîtriser les codes d'hospitalité internationale et les pratiques d'accueil VIP.
- Développer une approche inclusive favorisant la satisfaction et la fidélisation des clients.
- Renforcer les compétences des équipes dans un environnement touristique mondialisé.
- Développer une stratégie d'accueil interculturel permettant d'améliorer l'expérience voyageur, la réputation de l'établissement et la compétitivité des acteurs du tourisme.

POUR QUI ?

- Directeurs d'hôtels et responsables d'établissements touristiques
- Responsables accueil, réception et relations clients
- Responsables qualité et expérience client
- Concierges et personnels de front office
- Responsables commerciaux et marketing hôtelier
- Guides touristiques et accompagnateurs
- Agences de voyages et tour-opérateurs
- Responsables d'offices de tourisme
- Professionnels de l'hôtellerie, restauration et loisirs
- Managers d'équipes multiculturelles
- Responsables formation et ressources humaines dans le secteur touristique
- Toute personne en contact avec une clientèle internationale souhaitant développer son intelligence culturelle, améliorer son service et créer des expériences d'accueil adaptées aux voyageurs du monde entier.

Afrique Formation

AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



Programme détaillé

1 / FONDAMENTAUX DE L'INTELLIGENCE CULTURELLE

- Comprendre les concepts de culture, diversité et interculturalité
- Identifier l'influence des cultures sur les comportements et attentes clients
- Enjeux de l'intelligence culturelle dans l'hôtellerie et le tourisme

2 / COMPRENDRE LES CLIENTÈLES INTERNATIONALES

- Analyse des profils culturels des principaux marchés touristiques
- Habitudes, valeurs et codes sociaux des voyageurs internationaux
- Adaptation du service selon les origines et les attentes des clients

3 / COMMUNICATION INTERCULTURELLE ET RELATION CLIENT

- Techniques de communication verbale et non verbale
- Gestion des différences linguistiques et culturelles
- Création d'une relation de confiance avec une clientèle mondiale

4 / STANDARDS D'ACCUEIL ET EXCELLENCE DU SERVICE

- Les fondamentaux de l'hospitalité internationale
- Personnalisation de l'expérience client
- Création d'un parcours client adapté aux différentes cultures

Afrique Formation

5 / GESTION DES ATTENTES ET DES COMPORTEMENTS CULTURELS

- Comprendre les perceptions différentes de la qualité de service
- Adapter les pratiques d'accueil aux habitudes des voyageurs
- Anticiper les besoins spécifiques des clientèles internationales

6 / GESTION DES CONFLITS EN CONTEXTE INTERCULTUREL

- Identifier les sources de malentendus culturels
- Techniques de médiation et résolution des situations sensibles
- Transformer une difficulté en opportunité de fidélisation

7 / HOSPITALITÉ, ÉTIQUETTE ET CODES INTERNATIONAUX

- Codes professionnels et comportements attendus selon les cultures
- Protocoles d'accueil VIP et clientèle haut de gamme
- Gestion des pratiques religieuses, alimentaires et sociales particulières

8 / MANAGEMENT INTERCULTUREL DES ÉQUIPES HÔTELIÈRES

- Valoriser la diversité culturelle au sein des équipes
- Communication interne dans les environnements multiculturels
- Leadership inclusif et cohésion des équipes

9 / OUTILS DIGITAUX ET PERSONNALISATION DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

- Utilisation des données clients pour adapter le service
- CRM hôtelier et connaissance des profils voyageurs
- Intelligence artificielle et personnalisation des interactions

10 / ÉTUDES DE CAS ET MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE

- Analyse de situations réelles d'accueil international
- Jeux de rôle : gestion de clients de cultures différentes

Afrique Formation

- Élaboration d'un plan d'amélioration de l'expérience client interculturelle

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

08 au 12 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
05 au 09 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
31 Mai au 04 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
26 au 30 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
20 au 24 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

Afrique Formation — Tous droits réservés