

MAÎTRISER LES BASIQUES DU MANDARIN EN HÔTELLERIE

INITIATION

Public : Cette formation s'adresse aux personnes en relation avec la clientèle : Réceptionniste, Concierge, Maître d'hôtel, Gouvernante, Chef de Rang... souhaitant s'initier au chinois.

Pré-requis : Pas de pré-requis en mandarin - test linguistique préalable pour élaborer les groupes.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Comprendre les spécificités, la culture de la Chine afin d'adapter sa communication avec les clients.
- Le pays, son histoire, sa culture...
- Les bons mots pour un bon accueil.
- Faire émerger les dimensions culturelles impliquées dans les interactions avec le client.
- Apprendre le vocabulaire de base +/- 400 mots.

**30
HEURES**

- ▶ INTER ENTREPRISES
- ▶ 6 A 10 PARTICIPANTS

**NOU-
VEAU**

Initiation à la prononciation des phonèmes en chinois

Introduction aux tons

Mise en garde relative aux tons

Accueillir et présenter - Les pronoms

Nombre et monnaie

Décrire - spécificité des adjectifs chinois

Ordre des mots / Construction de phrase

Dire «oui» ou «non»

Possession / Demander

Questions fermées - «y-a-t-il?», «avez-vous?»

Démonstratifs

Temps : horaire / durée

Lieux / distances / adresses

Questions ouvertes : ou, quand, comment, combien ?

Vocabulaire cible

Principales formules de politesses

Réponse aux interrogations relatives à la prononciation

Principales différences culturelles

Le concept de «face»

Langage non-verbal

Comprendre le «oui» asiatique

Erreurs à éviter

Quelques comportements auxquels s'attendre, les comprendre pour bien réagir...

Quelques attentions très appréciées au restaurant, à la réception, dans les étages

VALIDATION DE LA FORMATION :

Évaluation des connaissances tout au long de l'apprentissage.
Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES:

10 séances de 3 heures (une à deux fois par semaine), formation en petit groupe, PowerPoint, lexique, jeux de rôle, supports graphiques d'une artiste contemporaine.

INTERVENANTS:

Spécialisés dans la communication et la culture chinoise..