UMiH FORMATiON

PROCHAINES DATES DE FORMATION CONSULTEZ

www.umihformation.fr

0 806 700 701

contact@aktiveoformation.fr

7 HEURES | INTER ET INTRA ENTREPRISES 2 À 12 PARTICIPANTS | PRÉSENTIEL | VISIO

PROGRAMME

SAVOIR ACCUEILLIR LA CLIENTÈLE ÉTRANGÈRE

PUBLIC : Cette formation s'adresse à toute personne amenée à accueillir une clientèle étrangère, à la renseigner, à lui vendre des produits

PRÉ REQUIS :

VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

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

- Mieux prendre en charge la clientèle étrangère
- Soigner une image commerciale et de marque
- Être plus performant grâce à une connaissance des bases des différentes cultures de la clientèle étrangère.
- Vendre efficacement et fidéliser votre clientèle selon sa nationalité

MÉTHODE :

Alternance d'apports théoriques, d'ateliers pratiques, de cas concrets, de jeux de prise de conscience avec toujours des exemples en liaison avec le secteur CHR.

Méthode active et participative

En début de chaque session, un rappel des notions clés et une introduction aux nouveaux contenus sont proposés afin d'assurer la continuité pédagogique. En fin de session, une vérification orale de la compréhension et une validation des acquis sont réalisées collectivement.

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation

UMiH FORMATiON

PROCHAINES DATES DE FORMATION CONSULTEZ

www.umihformation.fr

0 806 700 701
contact@aktiveoformation.fr

7 HEURES | INTER ET INTRA ENTREPRISES 2 À 12 PARTICIPANTS | PRÉSENTIEL | VISIO

DÉTAIL DE LA FORMATION

L'INTERCULTURATLITE, LA CLE DU SUCCES

- Comprendre la diversité culturelle et ses impacts
- Intégrer les spécificités de la culture du client et adapter son comportement en identifiant les erreurs à ne pas commettre.

IDENTIFIER STREREOTYPES ET PREJUGES CULTURELS

- Prendre conscience de ses propres biais culturels et adopter une posture d'ouverture

ADAPTER SON ACCUEIL ET SA COMMUNICATION SELON LES CULTURES

- Adapter son comportement, son langage et son attitude à la culture du client
- Personnalisation des services en fonction des nationalités et des origines culturelles

COMMUNIQUER ET VENDRE EFFICACEMENT AUPRES D'UNE CLIENTELE ETRANGERE

- Développer une communication interculturelle adaptée et valoriser le savoir-faire français
- Techniques de communication interculturelle,
- Adapter son argumentaire de vente selon les attentes culturelles

GÉRER LES SITUATIONS DÉLICATES ET INSATISFACTIONS CULTURELLES

- Identifier les sources d'insatisfaction selon les cultures et adopter les bons réflexes

INTERVENANTS :

Consultants spécialisés en relation clientèle