

## Module 9

Date : jeudi 27 et vendredi 28 avril 2017

Lieu : A définir en fonction des participants

Horaires : 9h30 à 12h30 - 13h30 à 17h30

Intervenant : Envol Formation Tourisme

PUBLIC : Métiers de l'accueil

PRE-REQUIS : Aucun

## Accueil et Gestion de la clientèle étrangère

### Objectifs pédagogiques

- Comprendre les origines historiques, culturelles, alimentaires, les us et coutumes...des visiteurs des nationalités d'Allemagne, de Grande-Bretagne, de Belgique, des Pays-Bas, d'Italie, de Chine, du Japon, et des USA
- Connaître les profils, les comportements et les attentes de ces clientèles
- Identifier et intégrer dans leur accueil les différences culturelles et les pratiques des clientèles liées à leurs habitudes culturelles
- Adopter des techniques fondamentales pour gérer les différences culturelles
- Définir une stratégie d'accueil adaptée à chacune de ces clientèles

### PROGRAMME DE LA FORMATION

#### Rappel des chiffres clés du tourisme étranger en France et en Lorraine

- Les chiffres clés par marché : données économiques et touristiques
- Connaissances de l'activité et l'économie touristique par marché pour se repérer, se comparer et s'adapter

#### Les notions de base pour gérer les différences culturelles

- Les techniques fondamentales pour traiter avec d'autres cultures
- Les étapes pour gérer les différences culturelles
- Les moyens pour réussir l'accueil d'autres cultures

#### Profil des touristes et tendances touristiques des clientèles étrangères (pour une sélection de marchés). Qui sont-ils ?

- Les marchés européens : Allemagne – Grande-Bretagne – Belgique – Italie – Pays-Bas – Suisse + les marchés lointains : Chine – Japon – Usa – Russie
- Mieux connaître ces visiteurs pour mieux les accueillir et les satisfaire
- Leur profil, leur comportement touristique, leurs motivations
- Leurs habitudes de consommation
- Leurs attentes en termes de produits touristiques
- Quelques infos pratiques

#### Comment recevoir ces visiteurs étrangers ?

- Diagnostic de son offre et de son accueil
- Mises en situation – échanges d'expériences
- Préconisations et conseils

Bâtir une stratégie d'accueil envers ces clientèles étrangères pour mieux les satisfaire ? Etablir des préconisations pour un meilleur accueil