



FORMATION CONTINUE



L'ACCUEIL DES VISITEURS INTERNATIONAUX ET COMPÉTENCES INTERCULTURELLES

Dans un contexte globalisé, accueillir des visiteurs internationaux requiert des compétences interculturelles fortes. Les attentes et codes sociaux varient selon les cultures, rendant l'adaptation essentielle pour offrir un service exceptionnel. Cette formation vous propose de découvrir des outils et des pratiques adaptés pour répondre aux besoins spécifiques de vos visiteurs, tout en valorisant leur expérience au sein de votre organisation.

Informations pratiques

- Objectifs : Acquérir des compétences interculturelles pour accueillir les visiteurs internationaux
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Développer une communication adaptée aux différences culturelles, Comprendre et respecter les codes sociaux et attentes des visiteurs internationaux, Savoir gérer les interactions multiculturelles avec professionnalisme et bienveillance
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Études de cas, Ateliers pratiques, Échanges en groupe
- Modalités d'évaluation : QCM et mises en situation
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 €
- Tarif inter-entreprise : 380 € / participant

Compétences développées

- Maîtrise des bases de la communication interculturelle
- Compréhension des attentes des visiteurs internationaux
- Gestion des situations interculturelles sensibles
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



Votre Contact



05.58.05.44.81
formation@landes.cci.fr



www.landes.cci.fr

DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Les fondamentaux de la communication interculturelle

- L'impact des différences culturelles sur l'accueil et l'interaction
- Comprendre les attentes et comportements spécifiques selon les cultures
- Identifier les risques de malentendus et savoir les éviter

2- Techniques de communication adaptées aux visiteurs internationaux

- Adopter un langage verbal et non verbal compréhensible et respectueux
- Les erreurs à éviter dans la communication interculturelle
- Adapter sa gestuelle et son ton en fonction des interlocuteurs

3- Gestion des attentes et des situations sensibles

- Accueillir des visiteurs de cultures variées avec bienveillance et professionnalisme
- Gérer les différences dans les attentes en matière de service et de relation client
- Maintenir une attitude professionnelle même en cas de difficultés culturelles

4- Mises en situation et exercices pratiques

- Jeux de rôle : accueillir un visiteur étranger et adapter son approche
- Cas pratiques de malentendus interculturels et solutions adaptées
- Débriefing et conseils personnalisés pour améliorer son approche interculturelle