

L'excellence dans l'accueil multiculturel

DURÉE : 2 jours

16h en présentiel | 14h à distance

PRIX : 1290.00 € HT (1548.00 € TTC)



PARTICIPANTS

Personnel en contact avec une clientèle internationale : réception, conciergerie, accueil, service en salle, boutiques et maisons de luxe, retail haut de gamme, banque privée. Responsables d'équipes front office souhaitant harmoniser les pratiques d'accueil de leur établissement.

PRÉREQUIS : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.



OBJECTIFS

- ▶ Lire un client en quelques instants : les signaux d'entrée, les codes culturels, les attentes implicites.
- ▶ Adapter les rituels de l'accueil : la posture, le langage, les usages sans caricature ni excès de zèle.
- ▶ Personnaliser le service : le « juste comme il faut », le calibrage de la présence, les bonnes marques d'attention.
- ▶ Gérer les situations délicates : les malentendus, les réclamations, la préservation de la face.

PROGRAMME

Lire un client en quelques secondes

- Décoder les signaux d'entrée : la distance physique, le regard, la salutation, le ton, le rapport au temps et à l'attente.
- Utiliser la double grille Persométrie-Sociométrie : le décodage croisé de la personnalité et du référentiel culturel, à l'opposé du « bêtisier des nationalités ».
- Ajuster sa lecture en continu : l'hypothèse, la vérification, la correction : l'observation active au service du client.
- Éviter le piège du stéréotype : l'individu d'abord, la culture ensuite ; le refus de l'origine supposée.

Adapter les rituels de l'accueil

- Maîtriser les codes de la première impression : la salutation, les titres, les noms, les gestes et les contacts physiques.
- Doser la parole et le silence : la conversation attendue ou la discrétion souhaitée, le formalisme ou la familiarité.
- Respecter les protocoles et les préséances : les attentes implicites de reconnaissance, les égards particuliers, les marques de considération.
- Intégrer les usages et les sensibilités : l'alimentation, l'alcool, les calendriers religieux, la pudeur, la mixité.

Personnaliser le service : le "juste comme il faut"

- Calibrer l'intensité de la présence : l'attention visible ou la discrétion absolue : les deux conceptions opposées du service d'excellence.
- Choisir les bonnes marques d'attention : les cadeaux, les surclassements, les attentions ajustées aux codes du client.
- Organiser la mémoire du client : la transmission des préférences culturelles entre les équipes et les services, la continuité de l'expérience.
- Incarner le standard maison : la compétence multiculturelle comme signature de l'établissement.

Gérer les situations délicates

- Traiter une réclamation interculturelle : la logique de la « face », l'excuse sans déjugement, la réparation sans humiliation.
- Dire non avec élégance : les formulations protectrices de l'honneur du client, le refus qui préserve la relation.
- Dénouer les incompréhensions : la barrière de la langue, les malentendus tarifaires, les techniques de clarification apaisante.
- Arbitrer les incidents entre clients : les frictions entre clientèles de cultures différentes, le tact et la neutralité de l'établissement.

Un test de positionnement
sera envoyé aux participants
en amont de la formation.

Tour de table pour
recueillir les attentes
des participants.

Moyens pédagogiques :
Support de cours - Exercices
pratiques - Mises en situation

Évaluation des acquis :
Réalisée en fin de formation
par un questionnaire.

Sanction de la formation :
Attestation de fin de formation



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : EAM

CLIQUEZ ICI

