

Gérer la diversité des cultures et des usages

DURÉE : 2 jours

16h en présentiel | 14h à distance

PRIX : 1390.00 € HT (1668.00 € TTC)



PARTICIPANTS

Managers, commerciaux, chefs de projet, personnel d'accueil et de relation client en contact régulier avec des interlocuteurs internationaux.

PRÉREQUIS : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.



OBJECTIFS

- ▶ Tour du monde structuré : quatre demi-journées régionales ; cartes des aires culturelles et fiches-pays issues des « Atlas de Sociométrie » remises aux participants.
- ▶ Mises en situation réelles : entraînements aux salutations, aux remises de cadeaux et aux négociations à partir des cas concrets des participants.
- ▶ Évaluation et Feedback : quiz par aire culturelle et validation des acquis par l'observation directe du formateur.

PROGRAMME

L'Europe : l'unité de façade, la diversité des codes

- Décoder les grandes familles européennes : les mondes germanique et scandinave, latin, anglo-saxon, slave et centre-européen.
- Comprendre les usages clés par leurs origines : la ponctualité germanique née de l'atelier, le formalisme français né de la cour et de l'État, le pragmatisme britannique né du précédent, la relation méditerranéenne née du port et du marché.
- Négocier et décider : le consensus nordique, la hiérarchie latine, le contrat anglo-saxon, le temps long de l'Europe centrale et orientale.
- Gérer les désaccords : le débat frontal, l'évitement poli, la médiation formelle : les codes du conflit selon les pays.

L'Asie et le Moyen-Orient : la face, le temps, le collectif

- Comprendre les fondamentaux : la préservation de la face, la primauté du groupe, le respect de l'ancienneté et de la hiérarchie.
- Distinguer les grands ensembles : la Chine, le Japon, la Corée, l'Inde, l'Asie du Sud-Est, les pays du Golfe.
- Réussir salutations et cadeaux : la carte de visite à deux mains, les rangs protocolaires, les présents codifiés, les tabous.
- Négocier et manager : la patience, l'implicite, la décision collective, le refus jamais formulé.

L'Afrique : la relation avant la transaction

- Distinguer les grandes aires : le Maghreb, l'Afrique de l'Ouest, l'Afrique de l'Est, l'Afrique australe ; les héritages linguistiques et religieux.
- Construire la relation d'affaires : le temps de la palabre, l'hospitalité, la place des aînés, les réseaux d'appartenance.
- Négocier et coopérer : l'oralité et la parole donnée, la valeur de l'écrit, le marchandage comme rituel social.
- Manager et gérer les conflits : l'autorité bienveillante, la médiation communautaire, la loyauté au groupe.

Le Nouveau monde : Amériques et Océanie

- Décoder l'Amérique du Nord : le pragmatisme états-unien, la culture du contrat, le feedback direct, la courtoisie canadienne.
- Comprendre l'Amérique latine : la relation personnelle, la chaleur relationnelle, la flexibilité du temps, la hiérarchie de type familial.
- Travailler avec l'Océanie : l'égalitarisme australien et néo-zélandais, la décontraction codifiée, la culture du fairplay.
- Négocier et manager d'un continent à l'autre : la vitesse contre la relation, le droit contre la confiance, les styles opposés du conflit.

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 : GDC

CLIQUEZ ICI

