

AC 2 – L'ACCUEIL ADAPTE A LA CLIENTELE ETRANGERE

Comment recevoir les clients de nationalité Etrangère. Etre capable de déceler les habitudes, les coutumes et traiter l'information

Objectifs :

- ✓ Accueillir un client étranger en tenant compte de sa culture, de ses coutumes, de son pays.
- ✓ Analyser les différents comportements des clients en fonction de leurs nationalités.
- ✓ Valoriser l'image internationale de l'entreprise

Programme :

- Les conditions d'un accueil réussi
- L'accueil de la clientèle étrangère
- Mieux connaître la clientèle étrangère

Méthode pédagogique mobilisée :

- Pédagogie ludique et interactive.
- Alternance d'exposés théoriques et de jeux de rôles.
- Echanges d'expériences.
- Support pédagogique remis aux participants

Méthode d'évaluation :

Exercices pratiques – Test de connaissance
Evaluations en cours de formation

Public concerné :

Tout personnel en contact avec la clientèle

Pré-requis :

Aucun

Durée de la formation : 14 heures

2 jours

Délai d'accès à la formation :

3 semaines avant la date de démarrage

Selon la planification des sessions sur notre extranet

Lieu:

A définir

Accessibilité PMR : OUI

Adaptation en fonction du handicap.

Contactez le référent handicap au : 09.63.68.02.58

Certification : Non

Finançable C.P.F. : Non

Contact :

Tel Secrétariat : 04.89.110.114

Du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h