

## I Modalités disponibles

Presentiel ou en distanciel (selon réglementation)

## I Durée de la formation

Durée de la formation : 7 heures.

## I Public

Personnes au contact de la clientèle étrangère.  
Accessibilité à tout pour tous

## I Prérequis

Savoir de base lu, parlé, écrit  
Expérience souhaitée dans l'accueil client

## I Formateur

Professionnel confirmé dans l'exercice de ses fonctions,  
avec les compétences pédagogiques à mettre en œuvre  
les formations.

## I Méthodologie et moyens pédagogiques

Pédagogie active : ateliers de mises en situation, jeux de rôle.

Apports théoriques illustrés  
Support visuels et fiches outils

## I Objectifs

Connaître les us et coutumes de la clientèle étrangère  
pour mieux l'accueillir et la prendre en charge dans  
toutes les situations, y compris difficiles

## I Suivi et évaluation

Evaluation diagnostique : questionnaire positionnement  
Évaluation en cours de formation sur des cas pratiques  
Attestation de fin de formation

## I Financement

Tarif de la formation : 224,00 € HT soit 268,80 € TTC

## I Satisfaction

Taux de satisfaction global : Non calculé

Délai d'accès de 16 à 30 jours selon le financement demandé.

Contactez le service formation continue pour obtenir un devis ou toute assistance technique lors de formation à distance.  
Informations complémentaires disponibles sur notre site Internet : [www.cfahconseil.com](http://www.cfahconseil.com)

H&C Conseil 6 Place de Regensburg 63000 CLERMONT-FERRAND  
Tel : 0473932592 - Siret 42924994900075

Déclaration d'activité enregistrée sous le n° : 83 63 03371 63 auprès de la Préfecture Auvergne-Rhône-Alpes

## I Contenu

### 1. Accueil adapté à la nationalité du client

Comment les touristes de différentes nationalités perçoivent ils la France et les français ?  
Comment perçoivent ils votre accueil, votre discours et votre comportement ?  
Comprendre le comportement des touristes étrangers.  
Prendre en compte les attentes des touristes étrangers, spécifiques pour chaque nationalité  
Adapter son comportement en fonction de la nationalité du client

### 2. Renseigner le client étranger

Accueillir les clients étrangers de façon adaptée à leur culture  
Adapter la forme et le contenu de son discours à la nationalité du client.  
Comment fidéliser la clientèle de différentes nationalités  
Comment traiter les réclamations  
L'apprentissage des formules de politesses dans différente langue

Délai d'accès de 16 à 30 jours selon le financement demandé.

Contactez le service formation continue pour obtenir un devis ou toute assistance technique lors de formation à distance.  
Informations complémentaires disponibles sur notre site Internet : [www.cfahconseil.com](http://www.cfahconseil.com)

H&C Conseil 6 Place de Regensburg 63000 CLERMONT-FERRAND  
Tel : 0473932592 - Siret 42924994900075

Déclaration d'activité enregistrée sous le n° : 83 63 03371 63 auprès de la Préfecture Auvergne-Rhône-Alpes