

OBJECTIFS

- Avoir **conscience** de l'impact de la culture sur les relations commerciales
- Adapter son **comportement** face à des cultures différentes (verbal / non verbal)
- Mieux **comprendre** vos clients, identifier et répondre à leurs attentes
- S'inspirer de la notion de service d'**excellence** anglo-saxonne
- Répondre **efficacement** aux problèmes / besoins des clients
- Acquérir des **outils** pour communiquer avec succès dans un environnement multiculturel

TARIFS ET DURÉE



Cours individuel 11h	A partir de 875€/pers
Binôme / groupe	Contactez-nous

TVA non applicable selon l'article 293 B du Code Général des Impôts

FINANCEMENT CPF

Éligible au CPF si la formation se déroule au moins en partie en Anglais

LIEU

En vidéoconférence par Zoom, Teams ou en face à face dans votre établissement  

MODALITÉS

PROGRAMME

Le programme commence par un appel et un questionnaire préalables au cours afin de déterminer les besoins spécifiques du client et de recueillir des exemples réels et des expériences. Le cours se déroule ensuite sur la base des modules suivants :

- Qu'est-ce que le service client? Qu'est-ce que la culture?
- Aspects visibles/non visibles de la culture
- Dimensions et aspects culturels du service 1
- Dimensions culturelles et aspects du service 2 (y compris les plaintes des clients)
- S'adapter à la culture de vos clients
- Rester calme et confiant sous pression
- Fournir un excellent service 1 – être à l'écoute
- Fournir un excellent service 2 - un bon questionnement
- Plan d'amélioration continue

Le programme se termine par une séance de suivi environ 2 mois après l'achèvement des modules.

PRÉREQUIS

Pour une immersion totale, les séances peuvent dispenser en Anglais. Dans ce cas, le niveau B1 du CEFR est requis



PUBLIC CONCERNE

Tourism professionals, entrepreneurs, freelancers, bed and breakfast owners etc. in contact with an international clientele

LANGUES

Anglais et Français

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- +Entretien individuel et questionnaire avant le cours
- +Documents de soutien fournis
- +Une séance de suivi pour renforcer le cycle de formation

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- +Suivi personnel continu de chaque stagiaire par le formateur.
- +Évaluation collective tout au long de la formation.
- +En cas de financement par le CPF, la formation sera certifiée par le BEST (Business English Skills Test - RS535).

Développez vos compétences afin de personnaliser votre accueil aux clients internationaux



Vos clients internationaux vont vivre une expérience qui les fidélisera



Une fois qu'ils seront fidélisés, ils reviendront et vous recommander

