

OBJECTIFS

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



- 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

TARIF ET DURÉE

Cours individuel 14h	825€/pers
Cours Binôme / trinôme 18,5h	580€/pers
Cours groupe (max 8) 22h	360€/pers

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

MODALITES

PUBLIC CONCERNÉ

les professionnels du tourisme, les entrepreneurs, les indépendants, les propriétaires de chambres d'hôtes etc. en contact avec une clientèle internationale

LANGUES

Anglais et Français

PRÉREQUIS

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

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Cette formation se déroule en fonction de vos problématiques et elle s'adapte à vos besoins et à votre organisation. C'est pourquoi nous débutons par un entretien téléphonique ou un rendez-vous sur place pour analyser vos attentes.

Les séances sont construites autour d'activités interactives, de jeux de rôle sur place basés sur les expériences concrètes des stagiaires. L'accent est porté sur une ambiance et un cadre favorables à l'apprentissage.

LA VALEUR AJOUTÉE

- + En plus de la formation, une étude individuelle et personnalisée (ebook fourni)
- + Une séance de suivi pour renforcer le cycle de formation



MODALITÉS D'ÉVALUATION

L'évaluation des acquis est réalisée tout au long de la formation entre le formateur et le/s stagiaire/s. Cette évaluation permettra de mesurer les changements positifs et les résultats de l'apprentissage. Elle commence par l'analyse des besoins, se poursuit tout au long de la formation et se termine lors de la séance de suivi.

Un plan de développement est créé à la fin de la formation pour favoriser l'apprentissage en continu. Une évaluation à froid est également effectuée après 3 mois. Elle permet de mesurer la mise en œuvre des nouvelles compétences et pour voir si d'autres modules sont nécessaires (accent spécifique sur un pays par exemple).

En cas de financement par le CPF, la formation sera certifiée par le BEST (Business English Skills Test - RS535).

