

POURQUOI EST-CE IMPORTANT ?

Attirer et fidéliser la clientèle est un défi pour les entreprises touristiques.

Avec des concurrentes comme Airbnb et TripAdvisor, il est désormais encore plus important pour votre entreprise touristique de se différencier par un service client de qualité supérieure.

Vous pouvez proposer un excellent service à la clientèle aux visiteurs nationaux et internationaux, vous ne serez pas oublié et les clients se souviendront de vous de manière positive.

→ **Prendre conscience des différentes approches culturelles**

→ **Mieux répondre aux besoins de vos clients internationaux**



Contactez-moi pour plus d'infos

KAY WATSON – AMELIORE
06.70.00.63.02
kay@ameliore-coaching.com
www.ameliore-coaching.com

OPTIMISER VOS RELATIONS AVEC UNE CLIENTELE ETRANGERE

Public Concerné

Toute personne amenée à accueillir une clientèle étrangère, à la renseigner, à lui vendre des produits (les personnes d'accueil, directeurs de magasins, vendeurs, personnel hôteliers, restauration...)



Langue

Anglais ou / et Français

Prérequis

Pour ceux qui souhaitent faire des sessions en anglais, le niveau B1 du CEFR est requis

Lieu

En visio par Zoom / Teams  
Face à face

Durée

15heures
(CPF: BEST certification 30 minutes)
5h d'étude individuelle
10h avec le formateur
A compléter dans 3 mois

Tarif

770€ (Total net de TVA)
TVA non applicable selon l'article 293 B du Code Général des Impôts - Éligible au CPF

Modalités d'évaluation

L'évaluation des acquis est réalisée tout au long de la session avec le formateur et le client soi-même et également par le certification BEST*.

Objectifs

- Prendre conscience de l'impact de la culture sur les relations commerciales
- Savoir se comporter face à des cultures différentes
- Mieux comprendre et identifier les attentes de vos clients
- Décrire vos produits / services
- Répondre efficacement aux problèmes / insatisfactions des clients
- Acquérir des outils pour communiquer avec succès dans un environnement multiculturel

Méthodes pédagogiques

Étude individuelle accompagnée d'un ebook Ameliore
Echange avec le formateur
Support vidéos, ouvrages et ressources du formateur
Echanges de pratique & partage d'expériences

Les modules sont flexibles. Une analyse des besoins est effectuée avant le début du programme. Pour information, voici quelques modules clés qui peuvent être abordés:

- La culture et des relations commerciales
- S'adapter positivement aux différences
- Décrire vos produits / services
- Gérer les problèmes et les insatisfactions des clients



CERTIFICATION BEST *

La certification BEST permet d'évaluer et de certifier les compétences en anglais d'un candidat, quel que soit son niveau dans les domaines suivants :

- Sa maîtrise de la grammaire et syntaxe
- Sa capacité à comprendre des documents écrits en anglais
- Sa capacité à comprendre l'anglais parlé dans un contexte professionnel
- Sa capacité à rédiger des documents professionnels en anglais
- Sa capacité à s'exprimer oralement en anglais dans un contexte professionnel