



## ADOPTER LA "WELCOME ATTITUDE"

### OBJECTIFS

Mieux comprendre les besoins et attentes d'un client international, ainsi que les enjeux associés à l'arrivée de nouveaux visiteurs sur un territoire.

Développer les savoir-être en matière d'accueil d'une clientèle internationale.

Partager les bases de l'excellence relationnelle et la posture d'accueil avec ses équipes.

Adopter un cadre commun de l'accueil et de l'interculturalité en termes de valeurs et postures.

### CONTENU

- L'environnement émotionnel vécu par les clients.
- L'impact du facteur culturel sur le service et sur les échanges.
- Informer le visiteur : une réponse utile en deux temps.
- Orienter le client hésitant : les messages explicites, le tact.
- Dépasser un malentendu, déjouer les pièges de la langue.
- Aider le client en détresse, faire face à un client déçu.
- Réussir la dernière impression qui ancre le souvenir.
- Faire la différence : passer à l'action ! Un choix individuel

### EN ALTERNANCE

Non

### Ces formations pourraient vous intéresser

[Accueillir la clientèle internationale](#)

[Titre professionnel d'accompagnateur\(trice\) de tourisme](#)

Contacts

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel en groupe : alternance d'apports techniques et de travaux pratiques

### TARIF

Consulter le GRETA

### DURÉE INDICATIVE

7 heures

### A NOTER

Formation action autour de situations réelles, soulignant le regard et l'expérience des professionnels et des visiteurs.

Alternance entre apports théoriques et échanges entre participants/travaux en petits groupes.

**Intervenants** : formateurs relais ayant suivi la formation de formateurs "interculturalité" développée par Nathalie KLEINSCHMIT, experte canadienne.



**GRETA VIVARAIS PROVENCE**

**EEP Thueyts**

Parc du Château de Blou

07330 Thueyts

Accueil Commercial

Tél : 04 75 93 03 03

**Vals les Bains**

La Treuillère

07600 VALS LES BAINS

Accueil Commercial

Tél : 04 75 93 03 03

