



## Programme



### Les fondamentaux de l'accueil : (3 heures)

- Introduction à l'accueil des clients en CHR
- Appréhender la politique d'accueil dans l'hôtellerie restauration
- Commentaires des derniers rapports officiels sur la notion d'accueil
- Retour sur la notion d'accueil : échange sur son rapport à l'accueil
- Les fondamentaux de l'accueil en Hôtellerie Restauration (CHR)
- Les techniques d'accueil et de prise en charge d'un client



### Les fondamentaux de l'accueil : (4 heures)

- La communication verbale
- Les messages implicites et explicites
- Les différents styles de communication
- Mots, comportements, rituels et symboles : l'interculturalité dans la relation client
- La communication verbale selon les différentes cultures
- La communication non verbale adaptées aux us et coutumes de son client
- Développer une conversation en évitant les malentendus
- Les expressions verbales type à mémoriser et reproduire



### Relation client et service de la clientèle étrangère : (7 heures)

- Travailler le contact et la relation client
- Le principe du service haut de gamme
- L'accueil de la clientèle étrangère
- Savoir définir une culture pour mieux s'adapter
- Faire face aux stéréotypes et identifier les conséquences de ses actes
- Adopter les bons comportements
- Les différentes cultures comparées
- Traits de caractères



## Objectifs pédagogiques

- Connaître les US et coutumes de la clientèle étrangère
- Pouvoir mieux accueillir cette clientèle
- Mieux les prendre en charge

**INTER**

Mini 6

**INTRA**

Mini 2



## Objectifs professionnels

Permettre à l'apprenant de maîtriser les notions de base en communication et culture étrangère.

