



SEBASTIEN GIDON
F O R M A T I O N S
T O U R I S M E - H Ô T E L L E R I E
I N T E R C U L T U R A L I T É

« L'accueil de la clientèle chinoise »



« Ni Hao ! »

Après la pandémie, les touristes chinois sont de retour en Europe.

En les observant, nous réalisons qu'ils ne voyagent que depuis assez peu de temps, une petite vingtaine d'années. Ils ne connaissent pas toujours les codes et habitudes des pays occidentaux.

Bien qu'habitué à les recevoir dans nos établissements, souvent en groupes, nous les recevons de plus en plus en « individuel ».

A nous de savoir satisfaire ce client à fort potentiel en lui proposant des réponses concrètes à ses besoins : shopping, restauration, housekeeping....

Objectifs :

- Prendre conscience votre bagage culturel
- Déchiffrer les codes culturels et analyser les situations d'incompréhension
- Aller au-delà des idées reçues
- Anticiper les dysfonctionnements dus aux différences culturelles
- Eviter les « faux pas » et les maladresses
- Comprendre ce que recherche le client chinois
- Lui proposer un produit adapté à ses besoins spécifiques

Programme :

- Découvrir leur environnement
- Comprendre leur comportement
- Apprendre à les connaître
- Intégrer leurs valeurs et croyances
- Comment communiquer avec les Chinois ?

Méthodes pédagogiques :

- Formation individualisée
- Pédagogie active et participative
- 20 % de théorie
- 80% de mise en situation et de jeux de rôles

✓ **100 % de retour sur investissement**

- **Cibles** : Personnel en front line



Réception



Restaurant



Housekeeping



Coût de la formation : 590€ / personne



1 journée (7h)



De 2 à 12 personnes



Chez vous

sebastiengidon.fr / 06.81.04.73.08