



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 du monde arabe »



« Salam ! »

Qu'ils viennent d'Arabie Saoudite, d'Iran ou du Qatar, nos clients du monde arabe sont des clients « à part » avec des besoins très précis.

Habités à des prestations de standing, ils sont en attente d'un service « comme chez eux » avec du personnel connaissant parfaitement leurs spécificités.

Vous apprendrez à les recevoir en famille nombreuse ou en délégation. Cette clientèle à très haut pouvoir d'achat connaît parfaitement les hôtels 5 étoiles de Paris, Nice ou Courchevel.

Comprendre leurs habitudes et rythmes de vie vous aidera à les satisfaire et à les fidéliser.

Objectifs :

- Prendre conscience de votre bagage culturel
- Comprendre les valeurs du monde arabe
- Aller au-delà des idées reçues
- Déchiffrer les codes culturels et analyser les situations d'incompréhension
- Anticiper les dysfonctionnements dus aux différences culturelles
- Eviter les « faux pas » et maladroites
- Faciliter le séjour du client du Moyen-Orient.

Programme :

- Découvrir leur environnement
- Redécouvrir du monde arabe
- Comprendre leur comportement
- Apprendre à les connaître Intégrer leurs valeurs et croyances : la religion au quotidien
- Recevoir une délégation, famille royale
- Communication verbale et non verbale
- Répondre à leurs attentes en : réception, restaurant et Housekeeping

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