



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 indienne »



« Namaste »

Ce client indien, assez peu présent ces dernières années, visite de plus en plus notre pays et très souvent en famille.

Ce vaste pays d'un milliard quatre cents millions d'habitants où sont parlées plus de 23 langues officielles est un continent à lui tout seul.

Apprenons à décrypter les besoins et attentes de cette clientèle exigeante. Même si encore aujourd'hui peu d'indiens voyagent, ceux qui ont la possibilité de le faire sont souvent issus de familles aisées, avec un fort pouvoir d'achat. Ici, les exigences sont réelles notamment en termes de restauration.

Découvrons et apprenons à recevoir ces futurs touristes de demain...

Objectifs :

- Prendre conscience de votre bagage culturel
- Comprendre les valeurs de ce pays continent
- Déchiffrer ses 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 maladroites
- Anticiper ce que recherche le client indien

Programme :

- Découvrir son environnement
- Comprendre son comportement
- Apprendre à le connaître Intégrer ses valeurs et croyances : la religion au quotidien, le système des castes
- Communication verbale : directe et franche
- Décrypter la communication non-verbale très spécifique à l'Inde
- Répondre à ses 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