



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 japonaise »



Konitchiwa !

Les touristes japonais adorent notre pays et notre culture.

Leurs attentes en termes de service sont élevées et nous ne sommes pas toujours à la hauteur. Apprenons à décrypter et comprendre ce client précieux qui n'exprimera jamais son mécontentement ouvertement. D'un naturel réservé, il ne se manifesterà pas.

A nous de savoir anticiper ses demandes. Il saura apprécier un service de qualité.

Objectifs :

- Prendre conscience de votre bagage culturel
- Comprendre les valeurs fondamentales et clés de la culture japonaise
- 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 maladresses.
- Comprendre ce que recherche le client japonais
- Lui proposer une prestation à la hauteur de ses attentes

Programme :

- Découvrir son environnement. Comprendre son comportement
- Apprendre à le connaître ce client discret et exigeant
- Intégrer ses valeurs et croyances : sens du détail et de l'ordre
- Découvrir les notions de service « à la japonaise »
- Communiquer avec le client japonais
- 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