



**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 Nord-américaine »



### « How are you ? »

Nous avons l'habitude de recevoir ces clients canadiens ou états-uniens.

Ils sont souvent perçus comme de « grands enfants » très spontanés et toujours extrêmement enthousiastes.

Allons découvrir et efforçons-nous de bien comprendre cette clientèle représentant 10% de nos touristes en France.

Bien que très sympathiques, ils demeurent très exigeants.

Allez au-delà des idées reçues, pour les satisfaire et les fidéliser.

### Objectifs :

- Prendre conscience de votre bagage culturel
- Comprendre les valeurs fondamentales et clés de la culture nord-américaine
- 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 vraiment votre client nord-américain

## Programme :

- Découvrir son environnement
- Comprendre son comportement
- Apprendre à le connaître
- Intégrer ses valeurs et croyances
- Communiquer avec lui
- 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