



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 russe »



« Dobri Dien ! »

En raison de l'actualité, les touristes russes sont de moins en moins nombreux à découvrir notre pays. Ils étaient plus d'un million en France, en 2019.

Le client russe est souvent assez fermé et peu expressif ; venant d'un pays chargé d'histoire, il a peu l'habitude de partager ses émotions. Cela ne signifie pas forcément un mécontentement ou une insatisfaction.

Découvrons les habitudes de ce client pouvant aussi bien voyager en groupe ou descendre en individuel dans un palace de la Côte d'Azur.

Ses exigences sont réelles. A nous de savoir satisfaire et fidéliser ce client à fort potentiel.

Objectifs :

- Prendre conscience de son bagage culturel
- Comprendre les valeurs du pays le plus étendu au monde
- Aller au-delà des idées reçues
- Déchiffrer ses 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 russe

Programme :

- Découvrir son environnement
- Comprendre son comportement
- Apprendre à le connaître
- Intégrer ses valeurs et croyances
- Communication verbale : directe et franche
- 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