



**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 Sud-américaine »



### « Buenos dias ! »

Qu'ils viennent du Mexique, du Pérou ou du d'Argentine, les clients Sud-américains sont généralement très chaleureux.

Malgré une langue commune et des traits de caractère communs, quelques différences se font sentir entre les pays de cet immense continent.

Cette formation pratique vous permettra d'identifier et de savoir reconnaître les différentes nationalités, tout en sachant s'adapter à leurs besoins et envies.

### Objectifs :

- Prendre conscience de son bagage culturel
- Comprendre les valeurs de ce vaste continent
- Savoir comprendre les différences entre les pays d'Amérique du Sud
- Déchiffrer leurs codes culturels et analyser les situations d'incompréhension.
- Anticiper les dysfonctionnements dus aux différences culturelles
- Aller au-delà des clichés
- Eviter les « faux pas » et maladresses
- Répondre aux attentes spécifiques
- Comprendre ce que souhaite vraiment votre client Sud-américain

## Programme :

- Découvrir son environnement : 12 pays très variés
- Comprendre son comportement : Naturel, décontracté mais exigeant
- Apprendre à le connaître : ses loisirs, son économie...
- Intégrer ses valeurs et croyances : La famille, la religion au quotidien
- Communication verbale : directe et franche. La langue espagnole
- L'importance de la communication non-verbale
- 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