



**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 brésilienne »



### « Bom dia ! »

Les clients brésiliens sont de plus en plus nombreux à se déplacer en Europe. D'un naturel décontracté et très chaleureux ils sont à la recherche d'un personnel avenant mais surtout extrêmement professionnel.

Si tout se passe généralement bien avec eux, ils seront être procéduriers si besoin.

Cette formation pratique vous permettra de mieux comprendre ces clients, à part en Amérique Latine, et de répondre à leurs besoins.

### Objectifs :

- Prendre conscience de son bagage culturel
- Comprendre les valeurs du pays le plus vaste d'Amérique Latine
- Déchiffrer ses 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 brésilien

## Programme :

- Découvrir son environnement : Le Brésil, un pays à part
- 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 portugaise
- L'importance de la communication non-verbale
- Répondre à leurs 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