

Interculturalité dans les Hôtels de Luxe

Présentation Envergure

Depuis 1987 Envergure, favorise l'épanouissement professionnel de chacun, en accompagnant les différentes phases de transitions, d'évolution de nos candidats par le biais de nos solutions faites sur mesure, en revendiquant le Travail pour Tous.

Filiale du Groupe Actual, nous pensons que le travail est une force pour tous. Notre devise « Construisons ensemble votre travail » reflète notre vision selon laquelle la valeur travail est indissociable d'un engagement humaniste.

Convaincus de l'utilité de notre action, nous accompagnons les hommes et les femmes pour qu'ils se réalisent dans le travail. Guidés par un esprit entrepreneurial et militant, nous mettons tout en œuvre pour réussir la rencontre entre les candidats et les entreprises.

Objectifs

- Etre capables de développer des compétences interculturelles solides afin de mieux comprendre les différences de valeurs, de comportements et de styles de communication d'une clientèle internationale.
- Permettre l'adaptation des pratiques d'accueil, de communication et de service aux attentes culturelles explicites et implicites des clients, dans le respect des standards d'excellence et de l'identité de l'établissement.
- Acquérir des outils concrets pour ajuster leur posture professionnelle, prévenir les incompréhensions culturelles et gérer avec tact les situations sensibles.
- Contribuer à renforcer la qualité de la relation client et des interactions professionnelles, en favorisant un accueil personnalisé, fluide et respectueux des diversités culturelles, afin d'offrir une expérience client mémorable et différenciante.

Contenu pédagogique

Introduction à l'interculturalité

- Définition de l'interculturalité : Concepts et importance dans l'hôtellerie de luxe
- Enjeux : Améliorer l'expérience client, éviter les malentendus, adapter les services aux différences culturelles
- Brainstorming : Les perceptions du luxe à travers différentes cultures

Principes fondamentaux de la communication interculturelle

- Intelligence culturelle : Comprendre les nuances culturelles pour mieux interagir
- Stéréotypes et préjugés : Comment les éviter pour améliorer l'inclusion
- Enjeux de communication : Étude des comportements et attentes de différentes nationalités (Chine, Japon, États-Unis, Moyen-Orient, etc)
- Exercice pratique : Identifier et reformuler des situations où des stéréotypes pourraient nuire au service

Accueil et service adaptés aux différences culturelles

- Étude des comportements spécifiques :

- Rapports physiques (gestes à éviter, salutations)
- Traditions et attentes gastronomiques
- Sensibilités culturelles (symboles, couleurs, superstitions)

Mise en situation :

- Accueillir un couple chinois dans un palace et répondre à leurs besoins en tenant compte des différences culturelles
- Offrir un service personnalisé à un client japonais en respectant ses attentes

Développement des compétences linguistiques et sociales

- Techniques de communication : Utilisation des formules positives et choix du vocabulaire adapté
- Jeu de rôle : Simulation de situations téléphoniques avec des clients internationaux

Présentation du / des métiers visés

Tous les métiers en contact direct avec la clientèle dans le secteur de l'hôtellerie-restauration qui jouent un rôle essentiel, en assurant l'accueil, le service et la satisfaction des clients

- | | |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------|
| • Réceptionniste | Femmes/valets de chambre |
| • Chef(fe) de réception | Gouvernantes |
| • Concierge | Chef(fe) de rang |
| • Night auditor | Serveur / Serveuse |
| • Guest relation officer / Chargé(e) de relation client | Maître d'hôtel |
| • Voiturier / Bagagiste | Responsable de salle |
| | Hôte(sse) d'accueil restaurant |
| | Barman / Barmaid |

Public cible

Salariés permanents des hôtels 4*, 5* et palaces

Prérequis

- Travailler dans l'hôtellerie / Restauration

Durée

La prestation dure 7 heures.

Moyens pédagogiques

- Expositive : Apports théoriques et exemples concrets (vidéos, études de cas).
- Interactive : Brainstorming, jeux de rôle, discussions, Quiz interactif Feedback des participants : Discussion sur les applications pratiques dans leur travail quotidien

Modalités Techniques

- Espace de formation(salles et bureaux)
- Vidéoprojecteur

Profil des intervenants

- Formateur professionnel issu du milieu de l'hôtellerie/restauration de luxe

Modalités d'évaluation

- Quiz et exercices tout au long de la formation.
- Attestation de participation pour les apprenants ayant satisfait aux critères d'évaluation

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Contactez notre Référent PSH pour les besoins d'aménagement de la formation et de la certification : referent.handicap@envergure.eu

Tarifs

890 €

Lieux de formation

Envergure Paris 11 - 134 rue Saint Maur 75011 Paris

Contact

cedric.gaudard@actualgroup.com

07.56.18.16.23

alexis.boismard@actualgroup.com

06.80.23.63.24