

ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE

Adaptation à l'accueil des clients chinois

<p>Objectifs : Mieux connaître la clientèle chinoise pour répondre à leurs attentes. Etre capable de comprendre nos différences socioculturelles pour s'adapter à ce type de clientèle.</p>	<p><u>Personnes concernées :</u> Toute personne opérant des actes de vente (personnel au contact client).</p> <p>Pré requis : aucun.</p>
<p>PROGRAMME</p>	<p>PEDAGOGIE</p>
<p>▮ Présentation géographique rapide de la Chine</p> <ul style="list-style-type: none"> ▮ Comprendre l'immensité du pays, la multiplicité des races, la variation des climats et des reliefs, la complexité de la société Chinoise <p>▮ Appréhension de la culture asiatique</p> <ul style="list-style-type: none"> ▮ Coutumes (cuisine, religion, philosophie, vie quotidienne,...) ▮ Niveau de vie ▮ Langues <p>▮ Compréhension des comportements du chinois en voyage</p> <ul style="list-style-type: none"> ▮ Troubles dus au décalage horaire et/ou au climat ▮ Code de politesse Chinois ▮ Difficultés de communication car le non verbal très peu expressif ▮ Rapidité excessive du rythme ▮ Peu de manifestations d'enthousiasme dû à leur façon de communiquer <p>▮ Les attentes</p> <ul style="list-style-type: none"> ▮ Connaître un maximum de choses en un minimum de temps (court séjour) ▮ Survol de la culture française ▮ Difficultés d'adaptation à la nourriture française ▮ Difficultés d'échange sinon en anglais ▮ Intérêts pour le shopping, les photos <p>▮ Adapter ses comportements et ses produits à ce type de clientèle</p> <ul style="list-style-type: none"> ▮ Sortir de ses propres références pour ne pas juger et ne pas être choqué ▮ Développer son empathie en se mettant à leur place historiquement et culturellement 	<p>Le Formateur</p> <p>Un spécialiste de l'Hôtellerie- Restauration et du Tourisme.</p> <p>Moyens et pédagogie</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Documentaire sur la Chine. Apports théoriques et pratiques. Remise d'un support de cours illustré d'exemples concrets.</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p><u>Intra entreprise France entière et International.</u></p> <p>Tarif inter par personne</p> <p style="text-align: center;">2 jours</p> <p>Tarif : nous consulter</p> <p style="text-align: right;">Réf : HR087</p>

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration