

ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE

Mieux connaître les goûts de la clientèle étrangère

<p>Objectifs : « Accueillir quelqu'un, c'est se soucier de son bonheur tout le temps qu'il reste sous son toit. » Aider les professionnels de la restauration et de l'hébergement à mieux comprendre leurs clients étrangers pour à la fois mieux les accueillir et les satisfaire, leur faciliter l'accès à la culture de la société française.</p>	<p><u>Personnes concernées :</u> Encadrants. « Leaders ». Toutes les personnes en contact avec les consommateurs. Restauration commerciale de réseau – restauration de loisirs.</p> <p>Pré requis : aucun</p>
<p>PROGRAMME</p> <p>1) Importance de l'alimentation dans le secteur touristique français</p> <p>2) Que pensent les étrangers de la qualité de service en France, comment nous jugent-ils ?</p> <p>3) Mieux connaître les étrangers : Américains – Allemands – Britanniques – Espagnols – Italiens – Japonais et Chinois - Néerlandais – Polonais</p> <ul style="list-style-type: none"> + Profil et perception (fréquentation et dépenses) ; + Habitudes et pratiques alimentaires (Pt Déjeuner, Déjeuner, Dîner) ; + Lieux privilégiés (destination – hébergement et Restauration) ; + Ce qu'ils aiment ; + Ce qu'ils n'aiment pas ; + Préconisations pour leur accueil. <p>4) Données 2003 du tourisme</p> <ul style="list-style-type: none"> + Echanges extérieurs – Consommation touristique et poids dans PIB – Entreprises concernés ; + Fréquentation et consommation touristique en France ; + Les motivations des touristes ; + Répartition par étrangers – durée de séjour ; + Recettes moyennes enregistrées. <p>5) Contourner la barrière des langues</p> <p>6) Comment bâtir une stratégie d'accueil des étrangers au quotidien pour mieux les satisfaire</p>	<p>PEDAGOGIE</p> <p>Le Formateur</p> <p>Très expérimenté en formation de personnels pour l'Hôtellerie - Restauration de luxe.</p> <p>Moyens et pédagogie</p>  <p>Démonstratifs et Interrogatifs</p> <p>Diverses questions posées sur la raison d'être de l'entreprise et le profit.</p> <p>Définition d'Objectifs au travers des différents projets menés par la Direction de la Restauration depuis 2000.</p> <hr/> <p>Tarif inter par personne</p> <p>1 jour</p> <p>650 €</p> <hr/> <p>Réf : HR038</p>

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration