

Accueillir un client étranger

N° de référence : RFTO-ML-016

Durée : 1 heure

Période de réalisation : 3 mois

Objectifs visés (compétences cibles)

- **Connaître les spécificités de chaque nationalité et s'y adapter**
- **Instaurer un climat de confiance avec chaque nationalité**
- **Renforcer la communication et satisfaire le client**
- **Apprendre les mots les plus courants et savoir les prononcer convenablement pour faire la différence.**

Contenu du parcours pédagogique :

- **Les attentes d'un touriste étranger quand il est en France : Ses attentes, ce qu'il déteste, les postures à adopter, les mots les plus courants pour chacune de ces nationalités :**
- **Les Allemands**
- **Les Espagnols**
- **Les Britanniques**
- **Les Italiens**
- **Les Hollandais**
- **Les Américains**
- **Les Brésiliens**
- **Les Chinois**
- **Les Japonais**
- **Les Russes**
- **Les Moyen-Orientaux**

Descriptif des actions de formation proposées :

13 modules dont 1 quiz final d'évaluation
Quiz d'apprentissage
Vidéos d'explications

Formation accessible depuis son smartphone (iphone ou android) ou depuis un ordinateur ou une tablette. Leçons de 5 minutes