

## USEC31 - Accueillir les clientèles internationales

### Présentation

### Objectifs pédagogiques

Connaître la diversité des clients, leurs différences et leurs besoins

### Programme

#### Contenu

##### **Gérer la diversité des attentes et des clientèles**

européennes traditionnelles

Etudes de cas : Anglais, Allemands, USA

Les clientèles d'affaires

Etude de cas : un salon professionnel

Les clientèles des BRICS

Etude de cas : Russie, Brésil

##### **Communiquer, interculturalité**

Principes d'interculturalité

Etude de cas : Interculturalité et clientèles chinoises

##### **Tenir compte de la diversité**

Adapter son comportement

Etude de cas : personnes en situation de handicap

Les clientèles

Valide le 11-08-2022



**Code : USEC31**

Unité spécifique de type cours

6 crédits

**Responsabilité nationale :**

EPN11 - Territoires / 1

**Contact national :**

Équipe Échanges

EPN11, 31.2.08, 2 rue Conté

75003 Paris

01 40 27 23 31

Pascale Toussaint

[pascale.toussaint@lecnam.net](mailto:pascale.toussaint@lecnam.net)