USEC31 - Accueillir les clientèles internationales

Mis à jour le 21-06-2019

Code : USEC31

Unité spécifique de type cours

6 crédits

Responsabilité nationale :
EPN11 - Territoires / Bertrand REAU

Contact national :
EPN11 Tourisme Certificat
EPN11, 31.2.08, 2 rue Conté
75003 Paris

certificats.tourisme@lecnam.net

Présentation

Objectifs pédagogiques

Connaître la diversité des clients, leurs différences et leurs besoins

Programme

Contenu

Gérer la diversité des attentes et des clientèles
Les 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