



ACCUEILLIR UN PUBLIC INTERCULTUREL

Objectifs :

- Encourager une approche ouverte et respectueuse envers les visiteurs de différentes cultures
- Offrir un accueil positif et inclusif
- Améliorer l'expérience visiteur

Durée :
14 heures

Public & Pré-requis :

Aucun pré requis
Tout public

Modalités pédagogiques :

Méthode interactive.
Exercices d'application

Modalités de suivi :

Evaluation de fin de formation.
Attestation de formation

Profil formateur :

2 à 3 ans d'expérience mini dans le domaine. Et professionnels en poste dans le domaine enseigné

1. Sensibilisation à la diversité culturelle

- Importance de la diversité culturelle et influence, les attentes et la perception des visiteurs

2. Comprendre les stéréotypes et les préjugés

- Sensibilisation à l'existence des stéréotypes et des préjugés
- Auto-reflexion : encourager les stagiaires à réfléchir sur leurs propres stéréotypes et préjugés culturels
- Evaluer l'impact des stéréotypes sur l'accueil : importance de traiter chaque client comme s'il était unique

3. Les différentes cultures (à définir en fonction des cultures étrangères avec lesquelles le personnel interagi fréquemment)

- Les pratiques culturelles
- Les normes sociales
- Les coutumes et les valeurs

4. Communication interculturelle

- Développer une écoute active
- Surmonter la barrière linguistique
- Comprendre la communication non verbale selon les différentes cultures
- Savoir reformuler

5. Fournir un accueil adapté aux différentes cultures

- Répondre aux besoins spécifiques de la clientèle étrangère
- Offrir un environnement accueillant et inclusif
- Gérer les malentendus culturels de manière appropriée
- Sensibilisation aux besoins spécifiques : handicap, écologie...

6. Pratique et jeux de rôles

- Jeux de rôle pour stimuler les interactions
- Exercices pratiques
- Retour d'information et conseils pour améliorer les performances