



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

majorian lance une formation pour faciliter l'accueil et le service de la clientèle étrangère pendant les JO 2024

Avec près de 16 millions de touristes attendus durant les Jeux Olympiques et Paralympiques de 2024, le secteur de l'hôtellerie-restauration s'apprête à recevoir une proportion importante de clients étrangers. Pour accompagner les professionnels de l'hospitalité durant ce temps fort, majorian officialise le lancement d'une formation dédiée à l'expérience client internationale.

L'enjeu : satisfaire et fidéliser une nouvelle clientèle durant les JO 2024

Organisés du 26 juillet au 8 septembre 2024, les Jeux Olympiques et Paralympiques présentent une opportunité pour les touristes de découvrir les piliers du patrimoine français parmi lesquels la gastronomie et l'hôtellerie. Durant cet événement, les professionnels de l'hospitalité envisagent de séduire et fidéliser de nouveaux clients. Pour leur accompagner dans la maîtrise des codes culturels des différents pays, le groupe majorian et sa business unit RH mentorhi^[1] proposent désormais une formation dédiée :

« L'accueil des clients étrangers au sein des établissements implique souvent des subtilités par rapport au service français traditionnel. Par exemple, il peut être courant au Japon de faire une révérence lors de l'accueil. Le contact visuel ou les poignées de mains peuvent aussi avoir des significations différentes en fonction des nationalités. Sans pour autant parler leur langue couramment, maîtriser ces nuances peut s'avérer très utile pour satisfaire et fidéliser la clientèle étrangère », déclare Kenny Van Looveren, responsable pédagogique.

Un programme de formation axé sur l'interculturalité et l'excellence du service

Animée durant une journée par un expert en restauration et hôtellerie internationale, la formation vise à développer chez les collaborateurs des hôtels-restaurants deux compétences clés :

- **La communication interculturelle** grâce à l'apprentissage de techniques de communication verbales et non-verbales, adaptées aux contextes culturels divers
- **La personnalisation du service** grâce à des stratégies permettant d'adapter l'accueil et l'expérience client en fonction des attentes culturelles spécifiques

« À quelques mois des JO, nous voulions permettre à nos collaborateurs d'améliorer leur compréhension des différences culturelles, de se sentir plus à l'aise avec les attentes des clients internationaux, et ainsi perfectionner leurs capacités à proposer un accueil sur mesure. Ce module a efficacement atteint l'objectif, grâce aux différents ateliers qui ont rendu la formation ludique et accessible. De plus, les rappels en termes de communication verbale et non verbale sont les bienvenus afin de rappeler les bases. Nous n'avons aucun doute sur le fait que l'impact sera positif et une réelle plus-value sur la satisfaction de notre clientèle internationale ! » témoigne Natacha Cattane, Responsable communication du Château Fage, ayant participé au programme.

Informations pratiques :

Prérequis de la formation : Maîtrise du français

Nombre de participants : entre 4 et 10 par groupe

Durée : 1 journée de 7h

Coût de la formation : 1400 euros la session intra-entreprise. Tarif inter-entreprise sur demande

Plus d'informations sur : formation.majorian.fr



A propos de majorian

Majorian est une plateforme de services qui regroupe Teritoria, cadhi, mentorhi et clorofil. Les solutions proposées par majorian s'adressent aux hôteliers et restaurateurs en France et en Italie. L'objectif premier est d'accompagner les professionnels de la filière vers plus d'efficacité et de durabilité afin de leur permettre de retrouver du temps pour le dédier à leur cœur de métier. www.majorian.fr

^[1] mentorhi propose aux hôteliers-restaurateurs indépendants un accompagnement dans la gestion des ressources humaines de l'établissement. Du recrutement (avec le cabinet de recrutement Jobhospitality), à la formation, en passant par la gestion administrative ou encore marque employeur (avec notamment le label Peace &Work), mentorhi permet à chaque structure de bénéficier de l'accompagnement d'un professionnel RH.