



Formation : séduire et accueillir la clientèle britannique

Public concerné et pré-requis

- Professionnel du tourisme souhaitant développer la clientèle britannique
- Pré-requis : avoir quelques notions d'anglais

Nombre de stagiaires par session :

- De 8 à 16 en inter-entreprises
- De 1 à 8 en intra

Lieu de la formation :

- Chez le client
- ou dans les locaux de Web Créatif : salle de formation de 30m² (8 places maximum) équipée de tableau blanc, internet en filaire et vidéo-projecteur

Admission

- Entretien téléphonique
- Nécessité d'emporter un ordinateur pour les séquences pratiques

Modalités d'encadrement et d'évaluation :

- Feuille d'émargement
- Attestation de formation
- Une évaluation écrite
- Quizz/QCM et commentaire libre.

“ Les clientèles britanniques ont des attentes bien spécifiques quant à leur lieu de séjour. Avec cette formation, préparez l'accueil de vos futurs clients anglophone et répondez à leurs questions avant qu'ils ne les posent.

Objectifs pédagogiques

- ⊙ Comprendre le comportemental de la clientèle britannique
- ⊙ Connaître ses procédés de comparaison et de réservation de séjour
- ⊙ Définir ses attentes et exigences
- ⊙ Savoir préparer des documents d'accueil qui répondent à ses interrogations
- ⊙ Connaître les formules de politesse et la courtoisie attendue par les clients anglophones
- ⊙ Maîtriser et pérenniser le contact après séjour

 **Durée**
3 jours, soit 21h

 **Tarifs**
Inter : à partir de
1800€ HT

Programme général

Jour 1 matin (9h00-12h30)

Introduction : le Brexit va-t-il réellement avoir un impact négatif sur le marché anglais ?

Pourquoi les britanniques aiment la France : critères de choix.

- ⊙ La proximité géographique et la position en Europe
- ⊙ Le climat et les atouts culturels de la France
- ⊙ L'art de vivre à la française
- ⊙ Les cousins français
- ⊙ En quoi votre territoire est une destination idéale pour les britanniques ? Les thèmes à développer

Les différences culturelles, entre cliché et réalité

- ⊙ 'Allo 'Allo, Monty Python : les séries

qui font le tour des clichés

- ⊙ Comment les français sont-ils perçus ?
- ⊙ Les repas, les collations
- ⊙ Le savoir vivre à l'anglaise : discipline, politesse, diplomatie et ponctualité
- ⊙ L'humour anglais
- ⊙ Calendrier des vacances et organisation type d'une journée touristique
- ⊙ Différences entre anglais, écossais et irlandais

Portrait robot de l'internaute britannique

- ⊙ Du cliché à la réalité : les traits de caractère à ne pas négliger
- ⊙ Les clients les plus connectés d'Europe : comment bien soigner son canal internet ?
- ⊙ De bons lecteurs moins portés sur le clic : comment adapter les



Méthodes pédagogiques :

- L'intervenante alternera découverte de la culture britannique, explications pédagogiques et jeux de rôles pour une pleine immersion.
- La formation sera ponctuée de conseils et d'astuces pour être british friendly.

Les formateurs



Sabrina Échappé,
Responsable Pédagogique
Créatrice et gérante de Web Créatif, elle est consultante formatrice dans les domaines de la communication visuelle et du web.



Michèle Baranger
D'origine britannique, Michèle vit en France et s'est spécialisée dans le tourisme depuis plus de 15 ans. Elle est conférencière, formatrice et traductrice.

interfaces ?

- ⊙ Un comportement d'assisté : comment leur mâcher le travail ?

Jour 1 après-midi (14h00-17h30)

Les canaux de réservation

- ⊙ Internet, le canal hégémonique
- ⊙ Les sites de réservation anglais : annuaires, plateformes
- ⊙ Les moyens de paiement privilégiés

Un britannique en recherche de séjour

- ⊙ Les périodes usuelles pour la recherche
- ⊙ Un client qui prend son temps pour « étudier » ses prochaines vacances
- ⊙ Première recherche : l'hébergement. Quels ont les critères de choix pour un britannique ?
- ⊙ La comparaison et la recherche de « value for money » : le réflexe absolu !
- ⊙ La recherche de package et de séjours thématiques
- ⊙ La recherche d'idées adaptées aux différentes typologies familiales
- ⊙ Côté technologique : équipement et technologies utilisées

Jour 2 matin (9h00-12h30)

Améliorer la relation client sur internet

- ⊙ Traductions de qualité exigées
- ⊙ Pistes pour améliorer sa fiche E-sprit GB
- ⊙ Le mail d'avant séjour : rédaction type

- ⊙ Le mail pendant le séjour : un fort besoin de personnalisation

Les questions types avant la réservation

- ⊙ Des questions sur le « what's included ? » et le « what to do ? »
- ⊙ Des demandes pointilleuses en cas d'absence d'inventaires
- ⊙ La renégociation du prix ou des avantages
- ⊙ Demandes d'infos pratiques et pédagogiques : l'évidence n'est pas une évidence.

Jour 2 après-midi (14h00-17h30)

Les petits plus qui feront la différence

- ⊙ Le rôle de la photo : ce que les britanniques aiment voir
- ⊙ La recherche systématique d'offres spéciales, gratuités et coupons

Anticiper les futures exigences en matière d'équipements et de prestations

- ⊙ Offices de Tourisme
- ⊙ Hébergeurs
- ⊙ Restaurateurs
- ⊙ Sites touristiques récréatifs et culturels

Les attentes et déceptions des britanniques en vacances

- ⊙ La barrière de la langue et le manque d'information
- ⊙ Des traductions incomplètes, imparfaites
- ⊙ Une offre culturelle peu accessible



aux enfants

- ⊙ Le retard technologique et le manque d'expériences immersives
- ⊙ Le rapport qualité prix des hébergements
- ⊙ La sécurité et les demandes de dédommagement

Jour 3 matin (9h00-12h30)

Accueillir sur place

- ⊙ Professionnalisme et politesse exigés !
- ⊙ Un éventuel état de fatigue à prendre en compte
- ⊙ Les impairs à ne pas commettre
- ⊙ Les 5 phases de l'accueil anglais en hébergement
- ⊙ *Jeux de rôles : scenarii d'accueil*

Jour 3 après-midi (14h00-17h30)

Chouchouter ses british pendant le séjour

- ⊙ Réclamation à l'anglaise : la technique du sandwich et la réponse attendue
- ⊙ Rédiger les «how to»
- ⊙ Fourniture d'un carnet de conseils

rédigé en anglais type «What to bring» ou Travel Kit

- ⊙ Glossaire des expressions usuelles
- ⊙ Le Glossaire Vendée Vallée
- ⊙ Mémo humoristique des bizarreries françaises

Gérer l'après-séjour

- ⊙ Présence du guest book très appréciée
- ⊙ Les questionnaires de satisfaction
- ⊙ Les avis online et la e-reputation : réponse personnalisée exigée

Fidéliser : les grands moments

- ⊙ La tradition de la carte de vœux PAPIER !
- ⊙ Le rôle des réseaux sociaux