

Accueil de la clientèle touristique du Moyen-Orient à Paris Île-de-France : clés culturelles et bonnes pratiques



OBJECTIFS

Comprendre les spécificités culturelles des pays du Golfe (EAU, Arabie saoudite). Adapter sa communication et son comportement pour offrir un accueil respectueux et de qualité. Identifier les attentes spécifiques des visiteurs issus de cette région. Gérer les situations délicates avec diplomatie.



APPROCHE PÉDAGOGIQUE

Formation constituée d’apports théoriques et de cas pratiques ainsi que de jeux de rôle et des quizz interactifs.



PRÉREQUIS ET MODALITÉS D’ÉVALUATION

Aucun prérequis demandé.
Quiz en amont et à la fin de la formation afin d’évaluer la compréhension des participants.



PROGRAMME

JOUR 1

1) INTRODUCTION À LA DIVERSITÉ DU MONDE ARABE

- Vue d’ensemble : diversité culturelle entre les pays du Golfe
- Focus sur les Émirats Arabes Unis et l’Arabie Saoudite (rôle économique, religieux et culturel)
- Tourisme en croissance : pourquoi viennent-ils à Paris ? Que recherchent-ils ?

2) COMPRENDRE LES VALEURS ET COMPORTEMENTS CLÉS

- L’importance de la famille, de la loyauté et de l’honneur
- Relation au temps : flexibilité, politesse indirecte
- Codes sociaux à connaître pour éviter les malentendus

3) L’HOSPITALITÉ DANS LES CULTURES DU GOLFE

- L’accueil comme valeur essentielle
- Ce qui est perçu comme irrespectueux ou négligent

Gérer les demandes particulières (ex : séparation hommes/femmes, repas halal)

JOUR 2

4) INTRODUCTION À L’ISLAM ET IMPLICATIONS PRATIQUES

- Les 5 piliers de l’islam et leurs répercussions sur les comportements (Ramadan, prières)
- Respect des temps religieux et sensibilité à certains sujets (politique, foi)
- Exemples concrets de situations à anticiper

5) SAVOIR-ÊTRE ET COMMUNICATION INTERCULTURELLE

- Mots et gestes à éviter / expressions à privilégier
- Différences dans l’expression des émotions et la proximité physique
- Gérer un refus, une réclamation ou un malentendu avec tact

6) JEUX DE RÔLE & MISES EN SITUATIONS PRATIQUES

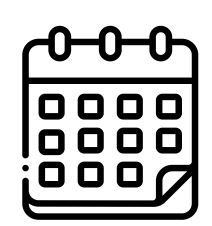
- Accueil dans un hôtel, musée, restaurant : que dire / que faire ?
- Cas pratiques : “ce qu’il ne faut pas faire”
- Réactions face à des demandes inhabituelles

7) TÉMOIGNAGES ET ÉCHANGES D’EXPÉRIENCES

- Retours d’expériences de terrain
- Partage de bonnes pratiques et erreurs à éviter



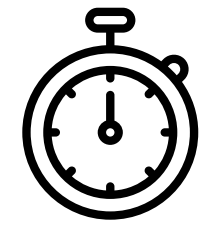
Choose
PARIS
REGION



09 et 10 avril 2026
9h - 17h30



470 € H.T.



2 jours
14h



Professionnel du tourisme au contact des visiteurs du Moyen-Orient ou souhaitant développer ce marché.
Responsable promotion et responsable commercial tous secteurs du tourisme
Tous les professionnels du tourisme en charge de l'accueil et du développement des clientèles.



Ce formateur est un expert international en gestion de l’innovation et spécialiste des différences culturelles, particulièrement en Afrique et au Moyen-Orient. Il possède une solide expérience dans l’accompagnement des gouvernements et des entreprises innovantes pour leur positionnement international. Il a fondé et dirigé plusieurs entreprises et un cabinet de conseil en management et innovation. Il est également formateur en commerce international, notamment pour la gestion des marchés émergent.

info@formatex.fr

+33 (0)1 40 73 34 44

77 Bd Saint-Jacques, 75014