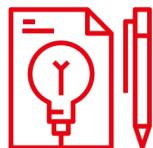


# Formation Interculturelle : Découverte et Accueil de la Clientèle Touristique Chinoise



## CONTEXTE

Le marché touristique chinois, en pleine expansion, représente une opportunité majeure pour l'industrie du tourisme française. Cependant, l'accueil des visiteurs chinois nécessite une approche spécifique, tenant compte de leurs attentes particulières et de leurs codes culturels uniques.

Cette formation vise à doter les professionnels du tourisme des compétences nécessaires pour comprendre, accueillir et satisfaire cette clientèle exigeante. L'objectif est de permettre aux participants d'acquérir les outils et les connaissances indispensables pour se démarquer dans l'accueil des touristes chinois, contribuant ainsi à l'attractivité de la destination France.



## OBJECTIFS

Découvrir les spécificités du marché touristique chinois, Développer des compétences interculturelles pour l'accueil de la clientèle chinoise, Concevoir des expériences d'accueil adaptées et innovantes, Introduire les outils de communication appréciés par les voyageurs chinois



## APPROCHE PÉDAGOGIQUE

Formation constituée d'apports théoriques et de cas pratiques à partir de situations vécues par les participants.



## PRÉREQUIS ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

Tous les participants doivent avoir une expérience professionnelle dans le secteur du tourisme.

- Aucune connaissance préalable du marché touristique chinois n'est requise. Cette formation est spécifiquement conçue pour les professionnels novices sur ce marché.
- Les participants doivent avoir un intérêt pour s'ouvrir au marché touristique chinois et être motivés pour développer leurs compétences dans ce domaine.
- Une ouverture d'esprit et une volonté d'apprendre sur une nouvelle culture sont essentielles.



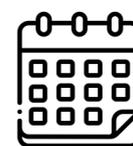
## PROGRAMME

### JOUR 1 : COMPRENDRE POUR MIEUX ACCUEILLIR : DÉCRYPTAGE HISTORIQUE ET CULTUREL ; ÉTAT DES LIEUX DU MARCHÉ TOURISTIQUE CHINOIS

La première journée est consacrée à l'analyse et à la compréhension du marché touristique chinois. À travers des explorations historiques, culturelles et économiques, les participants découvriront les spécificités de cette clientèle, en identifiant les comportements, les attentes et les évolutions récentes, notamment après la pandémie. L'objectif est de développer une approche interculturelle respectueuse et informée, tout en déconstruisant les stéréotypes et en appréhendant les grandes tendances qui façonnent le tourisme chinois aujourd'hui.

### JOUR 2 : DE LA COMPRÉHENSION À L'ACTION : CONSTRUIRE DES SOLUTIONS POUR ENRICHIR L'EXPÉRIENCE TOURISTIQUE CHINOISE

La deuxième journée se concentre sur la mise en pratique des connaissances acquises. Les participants travailleront sur des mises en situation, des études de cas et des ateliers de réflexion pour développer des solutions concrètes et innovantes adaptées à leur contexte professionnel. Ils apprendront à personnaliser l'accueil, gérer les réclamations et concevoir des expériences client enrichies. La journée se termine par l'élaboration d'un plan d'action individualisé, leur permettant d'intégrer les enseignements de la formation dans leurs pratiques quotidiennes.



20 et 21 mars 2025  
9h - 17h30



470 €  
(HT)



2 jours  
14h



- Agents de voyages et tour-opérateurs
- Personnels hôteliers (réception, conciergerie, gestion)
- Guides touristiques
- Responsables de sites touristiques et culturels
- Professionnels du marketing touristique
- Offices de tourisme et collectivités territoriales en charge du développement touristique



Experte en médiation interculturelle, Carol Pouget s'appuie sur quinze années d'immersion professionnelle en Chine. Sa connaissance approfondie de la culture chinoise et son expérience dans la gestion de projets culturels et touristiques en font une référente privilégiée pour la compréhension du marché chinois.



Originaire de Chine où elle a exercé comme professeur d'anglais à Pékin et Shanghai, Xu Rui s'est installée en France en 2018. Son parcours d'adaptation culturelle et son expérience de l'intégration en France lui confèrent une compréhension unique des enjeux interculturels. Aujourd'hui, elle met son expertise et sa double culture au service des professionnels souhaitant optimiser leur accueil de la clientèle chinoise.

[info@formatex.fr](mailto:info@formatex.fr)

+33 (0)1 40 73 34 44

77 Bd Saint-Jacques, 75014



Les conditions générales de vente ci-après qui régissent les prestations Formatex, priment sur les conditions générales d'achat des clients.

#### INSCRIPTION AUX FORMATIONS EN INTER-ENTREPRISES :

L'inscription s'effectue par l'envoi du bulletin d'inscription figurant sur le site ou en annexe aux documents envoyés en PDF, dûment complétés, soit en ligne (site Formatex), soit par télécopie ou courrier. Pour chaque inscription, Formatex adresse à son client une convention de formation en deux exemplaires. L'un des exemplaires doit être retourné sans délai, signé et revêtu du cachet de l'entreprise. Une convocation individuelle est adressée au client dès confirmation du maintien de formation.

#### FORMATIONS EN INTRA-ENTREPRISE ET PARCOURS PERSONNALISÉ :

Les formations en intra-entreprise et coaching font l'objet d'une proposition adaptée assortie d'un devis. Elles ne peuvent être mise en œuvre que sur acceptation formelle écrite de la proposition dans son intégralité.

#### INFORMATION PRISE EN CHARGE OPCO :

Si le client souhaite faire prendre en charge la formation auprès de son OPCO, il doit vérifier l'imputabilité de la formation, procéder à la demande avant la formation selon les délais imposés par l'OPCO et indiquer sur le bulletin d'inscription les coordonnées précises de l'établissement à facturer. Dans le cas d'un refus de prise en charge, le client reste redevable de l'intégralité de la prestation. • **N° d'existence** : 11755181175 • **SIRET** : 398 167 890 00035

La facture est émise avant ou après la formation selon qu'il s'agisse d'une formation en inter ou intra-entreprise. Elle est adressée à l'entreprise ou l'OPCO selon le cas. Le paiement s'effectue à réception, par chèque à l'ordre de Formatex ou par virement à son compte bancaire (RIB à disposition). Formatex est non assujetti à la TVA, les tarifs indiqués s'entendent donc nets à payer.

#### ANNULATION DU FAIT DU CLIENT :

• Pour un inter-entreprises : toute participation peut être annulée dans la mesure où Formatex en est informé (courrier, fax ou e-mail) au moins 10 jours ouvrés avant la formation. Passé ce délai, le montant de la participation retenu sera de 50 % si l'annulation est signalée 5 jours ouvrés inclus avant le début de la formation et de 100 % si elle est reçue 3 jours ouvrés inclus avant le démarrage. • L'annulation n'entraînera aucun frais si le participant se fait remplacer par un collaborateur de la même entreprise ayant les mêmes besoins en formation • Pour un intra-entreprise : les conditions d'annulation diffèrent selon le format du projet. Si elles ne sont pas spécifiées dans l'offre initiale, les conditions suivantes s'appliquent : le client se réserve le droit d'annuler la formation 15 jours ouvrés avant le début de l'intervention. Passé ce délai, des indemnités correspondant à 100 % du coût de l'intervention seront dues à Formatex.

#### ANNULATION OU REPORT DU FAIT DE FORMATEX :

Formatex se réserve la possibilité de reporter ou d'annuler la formation. Dans ce cas, le client est prévenu au moins sept jours avant la date de début de la formation. Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité du fait de cette annulation ou de ce report. En revanche, les sommes versées par le client pour cette prestation lui seront remboursées dans un délai maximum de 30 jours.

#### RELATION CLIENT-FOURNISSEUR :

Le client s'engage à ne faire aucune proposition directe aux formateurs missionnés par Formatex et à prendre contact systématiquement avec Formatex pour toute suite éventuelle, quelle qu'elle soit. Le client s'interdit d'utiliser ou de transmettre, même à des tiers, les coordonnées (adresse, téléphone, fax, e-mail) de l'intervenant qui ne seraient pas celles de Formatex.

#### PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE :

En application de la législation relative à la propriété intellectuelle (protection en matière de droit d'auteur, marque déposée), les logiciels, supports, brochures, documentations, outils, cours et tout autre document mis à la disposition du client et de son personnel sont la propriété de Formatex ou de ses donneurs de licence. En conséquence, le client s'interdit d'utiliser, de reproduire, directement ou indirectement, en totalité ou en partie, d'adapter, de modifier, de traduire, de représenter, de commercialiser ou de diffuser à des membres de son personnel non participants aux formations ou à des tiers les supports ou autres ressources pédagogiques mis à disposition sans l'autorisation expresse et écrite de Formatex ou de ses ayants droit. Les parties s'engagent à garder confidentiel les informations et documents de nature économique, technique ou commerciale concernant l'autre partie, auxquels elles pourraient avoir accès au cours de l'exécution du contrat.

#### DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE :

Le contrat est régi par le droit français, à l'exception des dispositions de la Convention de Vienne de 1980. En cas de litige relatif à l'exécution du contrat, les parties s'efforceront de trouver une solution amiable. À défaut, les tribunaux de Paris seront seuls compétents.

RÈGLEMENT INTÉRIEUR : <https://www.formatex.fr/reglement-interieur-applicable-aux-stagiaires/>

---

FORMATEX – 77, Bd Saint-Jacques 75014 Paris

Tél : 01 40 73 34 44 – Fax : 01 40 73 31 37 – mail : [info@formatex.fr](mailto:info@formatex.fr)

Association loi 1901 – Organisme de formation professionnelle spécialisé à l'international n° 11755181175