



Formation inter-filières

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

En 2024, les marchés du Moyen-Orient continuent leur progression avec 840 000 touristes pour la destination Paris Region.

## 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

### Formateur **Zakaria NANA**

Ce form...  
particul...  
gouvern...  
entrepr...  
internat

Ce site utilise des cookies dits « techniques » nécessaires à son bon fonctionnement, des cookies de mesure d'audience (génération des statistiques de fréquentation et d'utilisation du site afin d'analyser la navigation et d'améliorer le site), des cookies de modules sociaux (en vue du partage de l'URL d'une page du site sur les réseaux sociaux), des cookies publicitaires (partagés avec des partenaires) et des cookies Youtube. Pour plus d'informations et pour en paramétrer l'utilisation cliquez sur "Paramétrer les cookies". Vous pouvez à tout moment modifier vos préférences.

# Contenu et programme

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 du Moyen-Orient, contribuant ainsi à l'attractivité de la destination France.

## 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 négligeant

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 situation pratiques

Accueil dans un hôtel, musée, monument, 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 du-terrain

Partage de bonnes pratiques et erreurs à éviter

## Méthodes pédagogiques

Apports théoriques

Études de cas

Jeux de rôle

Supports visuels

Évaluation «

Ce site utilise des cookies dits « techniques » nécessaires à son bon fonctionnement, des cookies de mesure d'audience (génération des statistiques de fréquentation et d'utilisation du site afin d'analyser la navigation et d'améliorer le site), des cookies de modules sociaux (en vue du partage de l'URL d'une page du site sur les réseaux sociaux), des cookies publicitaires (partagés avec des partenaires) et des cookies Youtube. Pour plus d'informations et pour en paramétrer l'utilisation cliquez sur "Paramétrer les cookies". Vous pouvez à tout moment modifier vos préférences.

## Public/Prérequis

Professionnels du tourisme au contact des visiteurs du Moyen-Orient ou souhaitant développer ce marché.  
Responsable promotion, agent de voyages et tour-opérateur, personnel hôtelier (réception, conciergerie, gestion), guide touristique, responsable de site touristique et culturel, professionnel du marketing touristique, Office de tourisme et collectivité territoriale en charge du développement touristique

Un ordinateur portable

Anne-Christine Bulourde

Chargée de mission formation

[anne-christine.bulourde@chooseparisregion.org](mailto:anne-christine.bulourde@chooseparisregion.org)

06 46 79 08 32



Prix

564.00 € TTC

Date

Déta  
tarif

Ce site utilise des cookies dits « techniques » nécessaires à son bon fonctionnement, des cookies de mesure d'audience (génération des statistiques de fréquentation et d'utilisation du site afin d'analyser la navigation et d'améliorer le site), des cookies de modules sociaux (en vue du partage de l'URL d'une page du site sur les réseaux sociaux), des cookies publicitaires (partagés avec des partenaires) et des cookies Youtube. Pour plus d'informations et pour en paramétrer l'utilisation cliquez sur "Paramétrer les cookies". Vous pouvez à tout moment modifier vos préférences.

Pour les adhérents AFDAS le lien est le suivant : <https://www.afdas.com/entreprises>

Pour les autres participants une convention de formation vous sera adressée pas l'organisme de formation Formatex.

---

**Lieu** Conseil Régional Paris Île-de-France 2 rue Simone Veil - 93400 Saint-Ouen

---

**Participants** 12

---

### **Ce cours comprend**

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

Ce site utilise des cookies dits « techniques » nécessaires à son bon fonctionnement, des cookies de mesure d'audience (génération des statistiques de fréquentation et d'utilisation du site afin d'analyser la navigation et d'améliorer le site), des cookies de modules sociaux (en vue du partage de l'URL d'une page du site sur les réseaux sociaux), des cookies publicitaires (partagés avec des partenaires) et des cookies Youtube. Pour plus d'informations et pour en paramétrer l'utilisation cliquez sur "Paramétrer les cookies". Vous pouvez à tout moment modifier vos préférences.