

Formation atelier de communication interculturelle

Améliorer efficacement ses qualités de communication à l'export (à l'écrit et au téléphone)

Durée : 7.00 heures (1.00 jour)

Profils des stagiaires

- Administration des ventes Export
- Commercial(e) export - Responsable de zone export

Objectifs pédagogiques

- Analyser les différences de communication selon l'environnement interculturel
- Développer un climat de confiance avec vos clients internationaux
- Eviter les incompréhensions au téléphone et à l'écrit
- S'exercer à gérer les réclamations et à améliorer ses compétences en négociation

Contenu de la formation

- Distinguer les principaux éléments constitutifs d'une culture : "l'iceberg de la culture"
 - Comprendre ce qu'est la culture : culture profonde et superficielle
 - Comprendre le rapport contextuel de chaque culture
 - Comprendre la notion d'espace pour chaque culture
 - Comprendre les différentes notions du temps selon les cultures
 - Comprendre le rapport au pouvoir et à l'autorité selon les cultures
 - Comprendre la relation homme femme selon les cultures
- Identifier les différents codes de communication
 - La culture est communication et la communication est culture
 - Décoder les codes de communication à l'oral (téléphone)
 - Décoder les codes de communication à l'écrit (emails and documents d'affaires)
 - Développer la flexibilité de son style de communication et une attitude d'écoute super-active
- Comprendre pourquoi le mot "accord" ne veut pas dire la même chose partout dans le monde
 - Distinguer les cultures explicites des cultures implicites
 - Eviter la frustration des interlocuteurs et gagner la fidélité de ses clients
 - Repérer en anglais les abréviations et acronymes qui peuvent être mal interprétés

- Identifier les meilleurs pratiques pour gérer des situations délicates
 - Utiliser les fondamentaux de la négociation pour résoudre les problèmes importants
 - Vérifier les 7 étapes de la résolution de problèmes et le P D C A
 - S'exercer à communiquer efficacement avec les choses " à faire et à ne pas faire / à dire et à ne pas dire"
- Identifier les différences culturelles de 7 pays
 - Mieux communiquer avec les Américains
 - Mieux communiquer avec les Russes
 - Mieux communiquer avec les Indiens
 - Mieux communiquer avec les Chinois
 - Mieux communiquer avec les Brésiliens
 - Mieux communiquer avec les Japonais
 - Mieux communiquer avec les Allemands

Organisation de la formation

Formateur

Richard Oberti - Consultant formateur Directeur associé 30 ans d'expérience en France et à l'international

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés en français ou en anglais.
- Exposés théoriques.
- Exercices de réponse à des réclamations.
- Quiz online en salle sur une plateforme collaborative.
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation de la formation à chaud sur l'extranet dédié de chaque participant.
- Formulaire d'évaluation de la formation à froid sur l'extranet dédié de chaque participant.
- Attestation descriptive personnalisée de fin de formation.