

# 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.