

PROGRAMME DE FORMATION

Intercultural Hospitality

Comprendre politesse, attentes de service, distance et communication.

DURÉE	PUBLIC	FORMAT
7 h	Professionnels du secteur Hospitality & Tourism International.	Présentiel · Distanciel · Hybride

Ce que vous allez savoir faire

- Comprendre politesse, attentes de service, distance et communication
- Appliquer les repères et outils de « Intercultural Hospitality » à une situation réelle de l'entreprise
- Produire une action, un message, une décision ou un livrable immédiatement réutilisable

PAUCI PRO OMNIBUS

Des formations concrètes pour comprendre, décider et agir.

lsi-society.com

Votre formation, en un coup d'œil

Durée	7 h	Public	Professionnels du secteur Hospitality & Tourism International.
Prérequis	Connaissance de son métier ; anglais selon module.	Modalités	Présentiel, classe virtuelle ou hybride selon la proposition.
Tarif	Sur devis - prix et modalités communiqués avant engagement.	Délai d'accès	Réponse initiale sous 48 à 72 h ouvrées ; démarrage selon calendrier et financement.

Objectifs pédagogiques

- Comprendre politesse, attentes de service, distance et communication
- Appliquer les repères et outils de « Intercultural Hospitality » à une situation réelle de l'entreprise
- Produire une action, un message, une décision ou un livrable immédiatement réutilisable

Résultats attendus

À l'issue du parcours, le bénéficiaire doit pouvoir mobiliser les compétences décrites ci-dessus et les appliquer dans les exercices, simulations ou productions prévus. Les critères de réussite sont observables dans le scénario pédagogique.

Statut / certification

Action de formation professionnelle donnant lieu à une attestation de fin de formation / réalisation et à un bilan des acquis. Aucune certification RNCP/RS ni grade académique n'est inclus par défaut, sauf mention explicite dans la proposition contractuelle.

Le parcours LSI

01	Diagnostic Niveau, besoin, contraintes.
02	Proposition Programme, formateur, calendrier.
03	Déploiement Présentiel, distanciel ou hybride.
04	Évaluation Acquis, attestation et bilan.

Programme détaillé

Chaque séquence est conçue pour produire un apprentissage observable. Les cas, exemples et outils peuvent être contextualisés au secteur du client sans réduire les objectifs ni la durée contractualisée.

Cours 1 - 7 h - Intercultural Hospitality

Objectif du cours : Maîtriser « Intercultural Hospitality » dans un contexte métier réel en utilisant les bons documents, indicateurs, vocabulaire et procédures.

SÉQ.	SOUS-SECTION / CONTENU	PREUVE / CRITÈRE
H1	Contexte métier - Intercultural Hospitality Cartographier flux, acteurs, documents, risques et vocabulaire autour de guest journey.	Exercice annoté + règle/méthode reformulée. Réussite : application correcte sur un exemple nouveau.
H2	Processus - guest journey / reservation Comprendre le processus, les données d'entrée/sortie et les points de contrôle liés à guest journey et reservation.	Exercice annoté + règle/méthode reformulée. Réussite : application correcte sur un exemple nouveau.
H3	Documentation - service standards Lire ou produire un document métier : formulaire, report, NCR, RFI, log, spec ou message selon service standards.	Exercice annoté + règle/méthode reformulée. Réussite : application correcte sur un exemple nouveau.
H4	LMS - cas documentaire Analyser documents et anomalies; choisir l'action, le destinataire, le niveau d'escalade et la trace à conserver.	Production/score LMS + justification. Réussite : critères de la tâche atteints sur au moins 3/4 dimensions.
H5	Communication opérationnelle - complaint recovery Briefing/réunion sur complaint recovery avec contrainte temps, sécurité, qualité ou délai.	Exercice annoté + règle/méthode reformulée. Réussite : application correcte sur un exemple nouveau.
H6	Incident / arbitrage - upsell Résoudre un aléa intégrant upsell et handover avec plan d'action.	Exercice annoté + règle/méthode reformulée. Réussite : application correcte sur un exemple nouveau.
H7	Validation métier Présenter le livrable, défendre les choix et vérifier conformité aux critères opérationnels.	Grille finale + livrable/performance + action de transfert. Réussite : ≥3/4 critères majeurs au niveau attendu.

Modalités pédagogiques et qualité

Méthodes mobilisées

- Positionnement initial et contextualisation aux situations de travail du bénéficiaire.
- Apports ciblés, démonstrations, exercices guidés et entraînement progressif.
- Mises en situation, études de cas, simulations ou productions concrètes selon le domaine.
- Feedback du formateur, correction par critères observables et plan de progression.
- Ressources numériques / LMS lorsque prévues dans le scénario pédagogique.

Moyens pédagogiques et techniques

- Supports formateur, fiches de travail, études de cas et ressources décrites dans le scénario pédagogique.
- En distanciel : visioconférence et espace numérique / LMS ; ordinateur, connexion internet, micro et audio requis côté bénéficiaire.
- Assistance technique et pédagogique appropriée pendant les séquences à distance ; les activités et leurs durées sont indiquées dans le parcours.
- En présentiel : salle adaptée, accès aux supports, outils de projection et connexion lorsque les exercices le nécessitent.

Suivi de l'exécution

- Feuilles d'émargement ou traces de connexion selon la modalité.
- Productions, quiz, exercices, simulations et/ou dépôts LMS servant de preuves d'activité.
- Suivi des absences et échanges avec le bénéficiaire / commanditaire lorsque nécessaire.

Évaluation des acquis

cas sectoriel, simulation et grille de maîtrise.

- Positionnement ou diagnostic initial lorsque le niveau de départ conditionne le parcours.
- Évaluations formatives pendant les cours et feedback correctif.
- Évaluation finale par test, étude de cas, simulation, production ou examen blanc selon la formation.
- Bilan des acquis communiqué au bénéficiaire ; attestation de fin de formation / réalisation.

Indicateurs de résultats

Indicateurs spécifiques à cette référence : données historiques non consolidées dans le référentiel au 05/09/2026. LSI suit a minima l'assiduité, la satisfaction, l'atteinte des objectifs et, lorsqu'un examen externe est préparé, le résultat communiqué par les candidats. Les indicateurs sont publiés dès qu'un volume de cohortes permet une lecture pertinente.

Accès, organisation et accessibilité

Modalités d'accès	Prise de contact -> diagnostic / positionnement -> proposition pédagogique et financière -> validation administrative -> planification.
Délai d'accès	Réponse initiale sous 48 à 72 h ouvrées annoncée par LSI. Le délai réel jusqu'au démarrage dépend des disponibilités, du financement et du calendrier convenu.
Horaires / calendrier	Dates, horaires et rythme détaillés communiqués dans la proposition, la convention ou la convocation avant inscription définitive.
Formateur(s)	Sélectionnés selon expertise métier / linguistique et expérience pédagogique. Identité et éléments utiles communiqués avant inscription définitive.
Accessibilité handicap	Besoins d'aménagement recueillis dès le diagnostic. Adaptations pédagogiques, techniques ou organisationnelles étudiées ; orientation vers un partenaire compétent si nécessaire.
Contact	Marcus Détrez - Fondateur LSI Education - marcus@lsi-education.com - lsi-society.com/contact
Tarif / règlement	Sur devis. Modalités de règlement dans le devis ou la convention. Les conditions financières applicables aux personnes physiques finançant elles-mêmes leur formation sont remises avant engagement.
Règlement intérieur	Le règlement intérieur applicable à la formation est mis à disposition avant inscription définitive.
Référent commanditaire	Pour les formations commandées par une organisation, les coordonnées de la personne chargée des relations avec les stagiaires côté commanditaire figurent dans les documents de session.

**À FINALISER AVANT USAGE
CONTRACTUEL**

Identité juridique complète, SIRET, NDA, référent handicap nominatif si distinct, calendrier de session, formateurs affectés et tarifs chiffrés. Ces données ne sont pas inventées dans la plaquette.

Cadre de référence

- Code du travail, art. L6353-8 : informations mises à disposition avant inscription définitive.
- Code du travail, art. D6353-1 : mentions applicables aux conventions de formation.
- Code du travail, art. D6313-3-1 : exigences spécifiques aux actions réalisées en tout ou partie à distance.
- Référentiel national qualité - Guide de lecture Qualiopi, critère 1 / indicateur 1.
- Cette plaquette ne remplace pas le devis, la convention/contrat, la convocation ni le règlement intérieur.

**POUR ALLER PLUS
LOIN**

Catalogue LSI
Programmes, parcours et demande de devis :
lsi-society.com/formations

