



LA CLASSE

**TECHNIQUES D'ACCUEIL,
FORMATIONS
INTERCULTURELLES,
SOFT SKILLS**

**Formations qui s'adressent
aux entreprises de tous secteurs**

Contact:

LA CLASSE

4, BOULEVARD DES MOULINS

98000, MC, MONACO

UN CENTRE DE FORMATION AUX TECHNIQUES D'ACCUEIL

Les formations en techniques d'accueil de La Classe sont d'abord destinées aux salariés qui sont souvent en contact avec des clients d'origines multiples et véhiculent l'image de la société à l'extérieur.

Le premier aspect de ces formations concerne les personnels européens travaillant en contact direct avec des clients étrangers, russes, asiatiques, arabes, sud-américains, anglo-saxons, africains..., pour les aider à déchiffrer ces cultures spécifiques, à ajuster leurs attitudes de façon à créer une relation qualitative et personnalisée.

Basée sur des études approfondies, ces formations analysent l'écoute, le style de présentation, de dialogue verbal et non-verbal, la prise de décision, et délivrent des conseils pratiques pour éviter les incompréhensions interculturelles.

Nous intervenons dans la société pour proposer des formations sur-mesure en petits groupes, en français ou en anglais. D'une à sept heures, la durée est adaptable aux besoins.



“Details make perfection, and perfection is not a detail.”

—Leonardo Da Vinci

TECHNIQUES D'ACCUEIL

Nos formations en techniques d'accueil s'adressent aux entreprises de tous secteurs.

Elles sont d'abord destinées aux salariés qui sont souvent en contact avec des clients.

Métiers :

- Accueil Hôtesse Luxe;
- Accueil dans les boutiques;
- Accueil administratif;
- Personnels administratifs de l'établissement;
- Accueil événementiel;
- Accueil physique & téléphonique;
- Accueil en Entreprise;
- Accueil en Hôtellerie;
- Bar & Restaurant;
- Agent commercial;
- Travail du vendeur / Manager boutique;
- Agent immobilière;
- Responsable de salle;
- Chauffeur;
- Coiffeuse / Coiffeur;
- Croupier;
- Esthéticienne-cosméticienne;
- Réceptionniste.

“Remember not only to say the right thing in the right place, but far more difficult still, to leave unsaid the wrong thing at the tempting moment.”

—Benjamin Franklin

SOFT SKILLS DEVELOPMENT

Une étude de l'Université Harvard indique que 80% des réalisations de carrière sont déterminées par des Soft Skills et seulement 20% par des compétences techniques (certificat, diplôme ou grade).

L'Université de Stanford abonde dans ce sens.

Dans une étude réalisée en collaboration avec la Fondation Carnegie Mellon, les chercheurs de l'Université de Stanford ont également indiqué que 75% de la réussite professionnelle à long terme résultait de SS et 25% seulement de compétences techniques.

La formation Soft Skills de La Classe aide les professionnels à établir des relations de confiance uniques avec le client en leur offrant une expérience intensément émotionnelle.



“Educating the mind without educating the heart is no education at all.”

— Aristotle

CROSS CULTURE DANS LE SERVICE ACCUEIL, RESTAURATION, HÔTELLERIE

La formation interculturelle par La Classe est une source de pouvoir.

Que peut apporter aux entreprises la connaissance des subtilités culturelles ?

Cela leur permet principalement de développer leur capacité à établir et pérenniser des relations commerciales avec des clients étrangers qui, du fait de la mondialisation, est devenue un élément clé de différenciation et de développement des entreprises.

- Les techniques de vente;
- L'utilisation du temps;
- Les attentes culturelles;
- La construction de la confiance;
- La satisfaction du service;
- Les modèles de communication;
- Les superstitions;
- Les relations humaines.



FORMATION INTERCULTURELLE BUSINESS. NÉGOCIATIONS

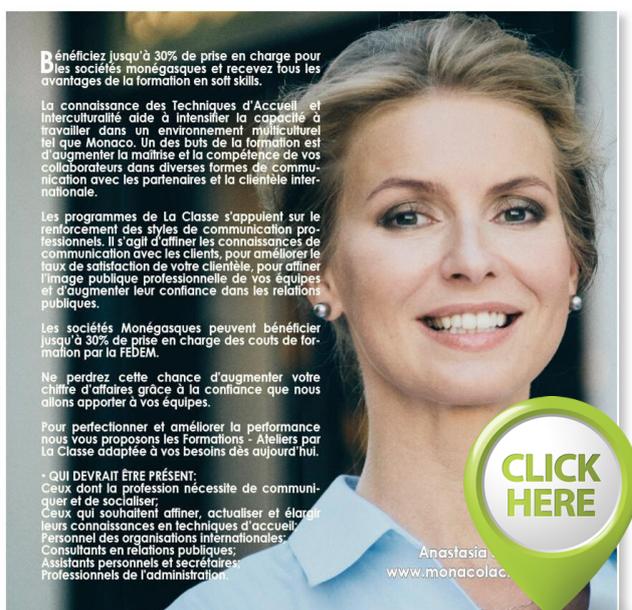
Le processus de négociation est inscrit dans des habitudes culturelles profondément enracinées.

La communication dans un cadre inter-culturel est un processus qui doit être étudié car il ne peut être laissé au hasard.

La société La Classe organise des formations de communication et de compréhension inter-culturelle adaptée aux spécificités de vos échanges et négociations.

La Classe vous accompagne et aide vos équipes à comprendre et à établir des contacts étroits et productifs avec vos partenaires et clients d'Asie, d'Afrique, d'Inde, du Moyen Orient, des anciennes Républiques Soviétiques.

Les approches mal maîtrisées en affaires peuvent coûter cher. Entraînez votre équipe avec La Classe.



Bénéficiez jusqu'à 30% de prise en charge pour les sociétés monégasques et recevez tous les avantages de la formation en soft skills.

La connaissance des Techniques d'Accueil et Interculturalité aide à intensifier la capacité à travailler dans un environnement multiculturel tel que Monaco. Un des buts de la formation est d'augmenter la maîtrise et la compétence de vos collaborateurs dans diverses formes de communication avec les partenaires et la clientèle internationale.

Les programmes de La Classe s'appuient sur le renforcement des styles de communication professionnels. Il s'agit d'affiner les connaissances de communication avec les clients, pour améliorer le taux de satisfaction de votre clientèle, pour affiner l'image publique professionnelle de vos équipes et d'augmenter leur confiance dans les relations publiques.

Les sociétés Monégasques peuvent bénéficier jusqu'à 30% de prise en charge des coûts de formation par la FEDEM.

Ne perdez cette chance d'augmenter votre chiffre d'affaires grâce à la confiance que nous allons apporter à vos équipes.

Pour perfectionner et améliorer la performance nous vous proposons les Formations - Ateliers par La Classe adaptée à vos besoins dès aujourd'hui.

*** QUI DEVRAIT ÊTRE PRÉSENT:**
Ceux dont la profession nécessite de communiquer et de socialiser;
Ceux qui souhaitent affiner, actualiser et élargir leurs connaissances en techniques d'accueil;
Personnel des organisations internationales;
Consultants en relations publiques;
Assistants personnels et secrétaires;
Professionnels de l'administration.

Anastasia
www.monacolac.

**CLICK
HERE**

TECHNIQUES D'ACCUEIL ET INTERCULTURALITÉ: JUSQU'À 30% DE PRISE EN CHARGE PAR LA FEDEM

Bénéficiez jusqu'à 30% de prise en charge pour les sociétés monégasques et recevez tous les avantages de la formation en soft skills.

La connaissance des Techniques d'Accueil et de l'Interculturalité aide à intensifier la capacité à travailler dans un environnement multiculturel tel que Monaco.

Un des buts de la formation est d'augmenter la maîtrise et la compétence de vos collaborateurs dans diverses formes de communication avec les partenaires et la clientèle internationale.

Les programmes de La Classe s'appuient sur le renforcement des styles de communication professionnels. Il s'agit d'affiner les connaissances de communication avec les clients, pour améliorer leur taux de satisfaction, affiner l'image publique professionnelle de vos équipes, et augmenter leur confiance dans les relations publiques.

Ne perdez pas cette chance d'augmenter votre chiffre d'affaires grâce à la confiance que nous allons apporter à vos équipes.

Pour perfectionner et améliorer la performance, nous vous proposons les Formations - Ateliers par La Classe adaptées à vos besoins dès aujourd'hui.

QUI DEVRAIT ÊTRE PRÉSENT

Ceux dont la profession nécessite de communiquer et de socialiser;

Ceux qui souhaitent affiner, actualiser et élargir leurs connaissances en techniques d'accueil;

Le personnel des organisations internationales;

Les consultants en relations publiques;

Les assistants personnels et les secrétaires;

Les professionnels de l'Administration.



LA CLASSE
www.monacolaclasse.com

“...because we exceeded expectations just by turning up for
the exams. - George Weasley”
— J.K. Rowling, Harry Potter and the Order of the Phoenix

L'EXPERTISE ET LA PÉDAGOGIE DE NOS FORMATEURS

INTERNATIONAL LUXURY HOTELLERY: 4 **, 5 *****,
Palaces:**

Ritz Paris, Hotel de Crillon a Rosewood Hotel, Monte Carlo Casino, Monte Carlo Beach Hotel, SBM Monaco, Le Méridien, Fairmont Hotel, Radisson BLU, East West Hotel Moscow...

EMBASSIES, MINISTERS, ORGANISATIONS:

Training of institutional staff, formation of groups for Service Emploi Monaco, consulting for the Monaco Economic Board.

LUXURY SERVICE:

FIFA World Cup 2018, VIP event and tourism companies.

SCHOOLS: Lecturer and courses:

Luxury Hospitality Academy, Netherlands.

PUBLICATIONS:

L'Observateur de Monaco, La Principauté, Monaco Business News (FEDEM), Monaco Monsieur, self-publishers, books authors.





LA CLASSE

CONTACT:

LA CLASSE

**4, boulevard des Moulins
98000, MC, Monaco**

www.monacolaclasse.com

info@monacolaclasse.com

+377 93 30 02 33
