Formation Communication interculturelle

International - Import/Export - Douane Anglais - Langues Étrangères - FLE - Interculturel - 2025

CCI Formation Pro

La formation en résumé

Dans un monde de plus en plus connecté, la communication interculturelle devient essentielle pour le succès et le développement des entreprises. Que ce soit à distance au téléphone, par écrit ou en face à face, les façons de travailler, de négocier ou d'interagir varient considérablement suivant les pays.

Cette formation vous permettra de bien comprendre les principales grandes différences culturelles et leurs impacts, afin de pouvoir entretenir des relations constructives et durables, et favoriser une collaboration efficace avec vos partenaires ou clients étrangers.

Objectifs :

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Comprendre l'interculturel et la nécessité d'adapter sa communication en fonction des pays
- Utiliser des outils et compétences pratiques pour mieux identifier les mécanismes des différentes cultures et s'en servir au quotidien pour échanger, collaborer ou négocier avec ses interlocuteurs étrangers
- Gérer les conflits interculturels et anticiper les dysfonctionnements liés aux incompréhensions
- Communiquer dans un contexte professionnel interculturel

Participants :

- Toute personne ayant à entretenir des relations professionnelles avec des partenaires, fournisseurs ou clients étrangers (dirigeants, commerciaux, acheteurs, approvisionneurs, collaborateurs des services ADV/achats/ export/logistique …)
- Toute personne ayant à entretenir des relations professionnelles avec des collègues internationaux

Prérequis :

- Cette formation ne nécessite aucun pré-requis

1 435 €

(non assujetti à la TVA)

2 jours

(14 heures) | Cas pratiques | Mises en situation

Appartient au(x) cycle(s) :

Cycle Créateur d'Entreprise d'import et/ou d'export
Cycle Assistant-e ADV Export

Dates et villes

À distance -

Sessions à venir - Nous contacter

Lyon - 04 72 53 88 00

- 06/02, 07/02
- 05/06, 06/06
- 17/11, 18/11

Saint-Etienne - 04 77 49 24 66

Sessions à venir - Nous contacter

Roanne - 04 77 44 54 69

Sessions à venir - Nous contacter

Le contenu

Comprendre les enjeux de la communication interculturelle

- Mesurer l'impact de la culture dans nos relations
- Comprendre les ressorts des différentes cultures et cartographier ses différences culturelles
- S'adapter à un contexte mondialisé : communication à distance
- Sensibilisation aux stéréotypes, préjugés et différences culturelles

Maîtriser le processus de communication interculturelle, les modes, les facteurs influents

- Concept de culture et ses composantes : culture, traditions, croyances, valeurs, normes
- Identifier les grandes différences culturelles à travers le monde
- Analyser des dimensions culturelles : Hofstede, Trompenaards, Hall, etc
- Communication interculturelle en milieu de travail
- Identifier les pratiques de communication efficaces dans des équipes multiculturelles
- Négociation et persuasion interculturelles

Gérer des conflits interculturels

- Identification des sources de conflits interculturels
- Techniques de résolution de conflits adaptées aux contextes interculturels
- Promotion du respect mutuel et de la tolérance dans les interactions culturelles
- Gestion des émotions et du stress

Mise en pratique : analyses de cas pour optimiser sa communication dans un contexte interculturel (à l'écrit, à l'oral)

- Ecoute active et empathie interculturelle
- Communication verbale et non verbale dans différentes cultures
- Adapter le style de communication en fonction de la culture de l'interlocuteur
- Connaître les bonnes pratiques concernant la rédaction des mails professionnels
- Acquérir les clés de la communication multi-culturelle à travers l'analyse de situations réelles des participants pour travailler sur ses axes d'amélioration

Les + de la formation :

- A l'issue de la formation les participants repartent avec un plan d'actions concrètes pour développer une communication interculturelle efficace.
- Pour cela les participants peuvent retourner en amont de la formation un formulaire d'analyse de leurs besoins et cas complexes afin de permettre à l'intervenant de cibler au mieux leurs attentes. Ils peuvent également communiquer leurs propres cas / écrits à améliorer.
- Possibilité d'organiser cette formation en sur-mesure en ne ciblant que les zones géographiques / pays avec lesquels l'entreprise souhaite développer des relations professionnelles : ASIE, AMERIQUE LATINE, pays ANGLO-SAXONS, INDE, MAGHREB, MOYEN ORIENT ....

Moyens pédagogiques et d'encadrement

Moyens pédagogiques :

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques.

Pédagogie active : Echanges, analyses de pratiques, mises en situation, cas réels d'entreprises

Support de formation remis aux participants.

Groupe de 3 à 10 participants maximum.

Formation animée par un de formateur expert de son domaine sélectionné selon un processus qualité certifié. Les formateurs adhèrent à notre charte pédagogique « Agir et Apprendre ». Parcours du formateur disponible sur simple demande.

Suivi et évaluation de la formation :

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation notamment au travers de QCM, mises en situations, mise en pratiques, présentations… Qui feront l'objet d'une analyse/correction et d'un retour du formateur.

Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.

Environnement pédagogique spécifique distanciel *:*

L'ensemble des outils utilisés pour l'animation de nos formations à distance regroupe les fonctionnalités permettant de recréer toutes les conditions d'une formation en présentiel : partage de documents, partage d'écran, individualisation de la prise de parole…

Les informations de connexion, comprenant les identifiants (login) et les mots de passe (mdp), sont fournies lors de la convocation à la formation.

Matériel requis :

Un ordinateur avec une connexion à Internet haut débit

Un microphone et une caméra pour faciliter les échanges en temps réel

Une adresse mail pour la réception du lien de connexion à la classe virtuelle

Un téléphone portable compatible avec la technologie 4G, au cas où une connexion de secours serait nécessaire

Nous nous engageons à fournir un environnement pédagogique convivial et efficace, tout en veillant à ce que nos participants aient accès aux outils et aux ressources nécessaires pour tirer le meilleur parti de nos formations à distanceM.