



Management Interculturel : Encadrer des Équipes Multiculturelles dans l'Hôtellerie de Luxe

Lien :

<https://afrique-formation.com/formation/management-interculturel-encadrer-des-equipes-multiculturelles-dans-lhotellerie-de-luxe>

 DURÉE
4 jours (28h)

 RÉFÉRENCE
TOU44

 CATÉGORIE
**Management et
Gestion Hôtelière**

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✓ Comprendre les principes du management interculturel appliqués à l'hôtellerie de luxe.
- ✓ Développer un leadership adapté aux équipes multiculturelles.
- ✓ Renforcer les compétences en communication interculturelle et en intelligence culturelle.
- ✓ Favoriser la cohésion, la motivation et la performance des équipes internationales.
- ✓ Prévenir et gérer efficacement les conflits liés aux différences culturelles.
- ✓ Adapter les pratiques managériales aux attentes d'une clientèle internationale exigeante.
- ✓ Promouvoir une culture de diversité, d'inclusion et d'excellence de service.
- ✓ Développer une expertise en management interculturel afin d'améliorer la performance des équipes, la satisfaction des collaborateurs et l'expérience client dans les établissements hôteliers de luxe.

POUR QUI ?

- ✓ Directeurs d'hôtels et de resorts de luxe
- ✓ Directeurs des opérations et chefs de département
- ✓ Responsables des ressources humaines
- ✓ Front Office Managers et responsables de la relation client
- ✓ Gouvernants généraux et responsables restauration
- ✓ Responsables formation et développement des talents
- ✓ Managers et superviseurs d'équipes multiculturelles
- ✓ Toute personne amenée à encadrer, coordonner ou développer des équipes internationales dans les hôtels de luxe, les palaces, les resorts, les chaînes hôtelières internationales et les établissements haut de gamme.

Afrique Formation



Programme détaillé

1 / FONDAMENTAUX DU MANAGEMENT INTERCULTUREL

- Concepts clés de la culture et de l'interculturalité
- Diversité culturelle dans l'hôtellerie de luxe
- Enjeux du management d'équipes internationales

2 / LEADERSHIP ET COMMUNICATION INTERCULTURELLE

- Styles de leadership selon les cultures
- Communication verbale et non verbale
- Développement de l'intelligence culturelle (CQ)

3 / GESTION DES ÉQUIPES MULTICULTURELLES

- Motivation et engagement des collaborateurs
- Cohésion d'équipe et collaboration interculturelle
- Développement des compétences et accompagnement des talents

4 / GESTION DES CONFLITS ET NÉGOCIATION INTERCULTURELLE

- Identification des sources de conflits culturels
- Techniques de médiation et de résolution des différends
- Négociation dans un environnement international

5 / EXCELLENCE DE SERVICE ET EXPÉRIENCE CLIENT INTERNATIONALE

- Adaptation du service aux attentes des différentes clientèles
- Codes culturels et personnalisation de l'accueil
- Gestion des situations sensibles avec une clientèle internationale

6 / DIVERSITÉ, INCLUSION ET RESPONSABILITÉ MANAGÉRIALE

- Promotion d'un environnement inclusif
- Prévention des discriminations et des biais culturels
- Responsabilité sociale et éthique du manager

7 / PERFORMANCE, QUALITÉ ET DÉVELOPPEMENT DES TALENTS

- Évaluation des performances dans un contexte multiculturel
- Coaching, feedback et plans de développement
- Gestion des carrières dans les groupes hôteliers internationaux

8 / ÉTUDES DE CAS ET ÉLABORATION D'UN PLAN DE MANAGEMENT INTERCULTUREL

- Analyse de situations réelles dans l'hôtellerie de luxe
- Élaboration d'une stratégie de management adaptée à un environnement multiculturel
- Construction d'une feuille de route intégrant leadership, communication, diversité, qualité de service et performance collective

Approche pédagogique

- ✓ Support Ecrit et Projection
- ✓ Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- ✓ Brainstorming et Jeux de Rôle
- ✓ Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- ✓ Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- ✓ Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

 03 au 06 Nov. 2026

 Présentiel - Casablanca

 Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

 **Téléphone** : +212 522 247 210

 **Email** : contact@afrique-formation.com

 **Web** : <https://www.afrique-formation.com>

Document généré le 23/10/2026 — Réf : TOU44
Afrique Formation — Tous droits réservés