

Accueillir, conseiller et servir les clients japonais

RS7400 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	136g, 312, 334
Formacode(s)	15210, 42686
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	27/11/2025
Date d'échéance	27/11/2028

Certificateur(s)

OKYAKUSAMA FORMATION · SIRET : 83995502800023

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Cette certification atteste de compétences en japonais oral conversationnel spécifique à la relation client dans les domaines du luxe ou du tourisme : hôtellerie, restauration, boutiques spécialisées, transport de passagers, événementiel... Elle est destinée aux professionnels au contact de la clientèle japonaise qui doivent accueillir, conseiller et servir cette clientèle dans le respect de codes langagiers et culturels attendus très codifiés (keigo, omotenashi, ojigi...).

Cette certification en japonais oral conversationnel s'adresse aux : réceptionniste, concierge, chef de rang, conseiller de vente en épicerie fine, conseiller de vente en prêt-à-porter, personnel navigant, hôte agent d'accueil...

COMPÉTENCES ATTESTÉES

S'exprimer en respectant les structures grammaticales et syntaxiques du langage du respect en japonais (keigo) pour accueillir un ou une cliente, lui présenter avec raffinement une offre de services détaillée et lui proposer son assistance, y compris pour un client en situation de handicap.

Comprendre la demande d'un client japonais, la reformuler en mobilisant le vocabulaire spécifique du domaine professionnel et proposer, le cas échéant, des alternatives adaptées afin de conseiller ou de servir au mieux le client
Engager et entretenir une conversation en japonais avec tact et déférence de manière à favoriser une relation client harmonieuse et durable

Adopter une attitude corporelle et une gestuelle qui respectent les codes de l'hospitalité japonaise (omotenashi) pour servir le client selon les usages japonais, y compris pour un client en situation de handicap

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Candidature individuelle

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Aucune compétence langagière préalable de japonais n'est exigée.

Est attendue une connaissance ou une expérience (avérée ou en cours d'acquisition) du domaine professionnel dans lequel les compétences langagières en japonais seront évaluées.

PRÉREQUIS À LA VALIDATION

Pour valider la certification, le candidat doit attester d'un niveau de maîtrise B1 pour chacun des 3 domaines de compétences langagières (compréhension orale, expression orale et interactions orales). Et pour les compétences comportementales, il faut qu'au moins 6 indicateurs sur les 9 listés dans le référentiel soient observés par le jury.

Le jury est composé de deux membres :

- un représentant japonais ou japonisant interne à l'organisme certificateur, en tant que président de jury
- un professionnel du domaine d'activités choisi par le candidat, externe à l'organisme certificateur, japonais ou japonisant, dont les activités sont en lien avec la certification.

En cas de désaccord entre les deux membres du jury, la règle de préséance s'applique conférant ainsi au professionnel du domaine d'activités, externe à l'organisme certificateur, un poids décisionnel plus fort. Cette décision est justifiée par son expertise spécifique en lien avec la certification, garantissant ainsi l'impartialité et la qualité de l'évaluation.

Base légale

Date de décision	27/11/2025
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	27/11/2028
Date de dernière délivrance possible	26/05/2029

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/7400/>

Où se former

Formations référencées	8
Organismes	1
Régions couvertes	1
Prix indicatif	750 € – 2 070 €
Durée	41 h

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	11
Parcours menés à terme	10
Taux d'achèvement	91 %
Période	12/2025 – 09/2026

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	13
Montant total engagé	21 368 €
Coût moyen par dossier	1 644 €
Durée moyenne	104 h

Période	12/2025 – 09/2026
France compétences	79 %
Reste à charge titulaire	15 %
France Travail	6 %
Entreprise	0 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.