



ANGLAIS DU TOURISME - HÔTELLERIE : mieux communiquer avec la clientèle étrangère

Thèmes : Tourisme - Langues

Tarifs : 350 € / personne ; 1 400 € / groupe

Durée en jours : 2 jours / Durée en heures : 14 heures / Mode formations : Présentiel / Qualiopi : Certifié

Objectifs de la formation

Faire monter les bénéficiaires en compétences à l'oral (compréhension + expression) vers un niveau plus autonome pour améliorer et optimiser la communication avec les clients étrangers

Objectifs pédagogiques

- Comprendre des demandes d'une clientèle étrangère (réservations, déplacements dans l'hôtel, recommandations de restaurant ...)
- Entretenir une conversation simple et informelle avec une clientèle étrangère avec plus d'aisance (poser des questions, intonation, small talk...)
- Utiliser les expressions professionnelles et le vocabulaire adapté (chambre & salle de bain, installations de l'hôtel, emplois & fonctions...)

Principaux contenus pédagogiques

Les savoirs :

- le vocabulaire & expressions spécifiques au domaine d'activité
- les expressions du small talk
- les schémas intonatifs & les règles d'accentuation en anglais
- les pronoms interrogatifs simples & complexes

Les savoir-faire : comprendre les demandes de la clientèle étrangère, répondre en langue anglaise à leurs demandes, se faire comprendre de la clientèle, entretenir une conversation informelle avec la clientèle étrangère

Les savoir-être : capacité d'accueil et d'écoute de la clientèle étrangère, capacité de répondre avec clarté et précision à un besoin exprimé par un client étranger, donner une bonne image à l'entreprise développant son rayonnement international, capacité à créer un lien avec un client qui sera potentiellement fidélisé.

Méthodes pédagogiques

- Méthode active pour travailler les compétences orales (role-plays) et le lexique professionnel (manipulation) en sous-groupes
- Méthode expositive pour les apports linguistiques et phonologiques
- Méthode de découverte (reproduction de schémas intonatifs...)
- Alternance des apports linguistiques et de mises en situations professionnelles

Moyens et supports remis aux stagiaires

- Utilisation des outils numériques (liens vers des ressources, padlet)
- Livret de formation

Modalités d'évaluation

- Test de positionnement en amont de la formation
- Auto-évaluations et évaluations formatives tout au long de la formation
- Evaluation de fin de formation

Public visé

Salariés de l'hôtellerie au contact de la clientèle étrangère

Nombre de participants

4 à 12 stagiaires

Pré-requis

Le niveau indépendant-seuil est recommandé (B1). Les tests de positionnement feront émerger le cas échéant des besoins différents, aussi des groupes de niveau homogènes pourront être constitués.

Accessibilité

Pour toute situation de handicap merci de nous contacter pour envisager la faisabilité.

Contact

Nathalie Ballay

06 60 79 04 42

nathalie.ballay.pro@gmail.com

Avant-Premières - SARL SCOP à capital variable - Coopérative d'activité et d'emploi
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 53 22 08128 22 auprès du préfet de Région Bretagne.
Siège social : Bâtiment Penthievre - Novapôle - 2 rue de la Croix Lormel, 22190 Plérin
formations.cae22.coop