



# ANGLAIS DU TOURISME - RESTAURATION : mieux communiquer avec la clientèle étrangère

Thèmes : Langues - Tourisme

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 (commande, explication du menu, recommandations de spécialités ...)
- 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 (objets salle de restaurant, lexique de la nourriture & des boissons, 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 la restauration 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](http://formations.cae22.coop)