

Anglais professionnel pour la restauration, l'hôtellerie et le tourisme ANGRESHOTELTOU

Serveur, réceptionniste, barman, concierge, valet de chambre ou encore directeur d'établissement dans l'hôtellerie ou la restauration, la communication en anglais avec vos clients ou fournisseurs est parfois compliquée ?

Présentiel - Synchron

Vous avez besoin de :

- répondre aux demandes, exigences et besoins d'une clientèle étrangère
- fournir un service de qualité avec une communication adaptée et une aisance relationnelle pour gérer toutes les situations

Public Visé

Salariés de la restauration, de l'hôtellerie et du tourisme

Pré Requis

Aucun

Objectifs pédagogiques et d'évaluation

Acquérir un langage spécifique utilisé dans votre domaine professionnel
Améliorer la qualité de ses échanges professionnels en anglais auprès de la clientèle touristique
Développer les fondamentaux de l'accueil et du service pour une clientèle internationale
Faire face à toutes les situations de communication courantes : gestion des demandes, des réclamations

Méthodes pédagogiques

Le questionnaire de niveau avant le démarrage de la formation permettra de personnaliser et d'adapter le programme de formation
Alternance d'apports théoriques et pratiques dans le secteur d'activité
Mises en situation / jeux de rôles / études de cas

Parcours pédagogique

1. Entrée en matière :

Développement du vocabulaire spécifique lié au secteur d'activité
Présentation de soi et de sa fonction dans l'entreprise
Présentation de l'entreprise, son histoire et ses valeurs
Description de l'environnement de l'entreprise (métiers, services, organisation)

2. Communication professionnelle :

Communication par e-mail : utilisation des formules usuelles, maîtrise du format pour les dates, chiffres, abréviations courantes
Communication par téléphone : demander l'identité de l'interlocuteur, épeler un numéro de téléphone, prendre un message
Communication orale : prononciation claire, maîtrise des structures grammaticales nécessaires

3. Service client et communication avec les clients :

Accueil des clients : formules de politesse, salutations, et réponses courantes
Gestion des plaintes et des demandes spécifiques : comment répondre de manière professionnelle et empathique
Résolution de problèmes : utilisation de phrases clés pour apaiser les clients mécontents
Communication en face à face : prise de commandes, recommandations, et interactions avec les clients.

Moyens pédagogiques

1 ordinateur par stagiaire (si besoin)
Salle de formation claire, climatisée et spacieuse
Tableau blanc
Vidéo projecteur
Support de cours

Version : ANGRESHOTELTOU-20260603

STRATEGIE INFORMATIQUE - Numéro de déclaration d'activité (ne vaut pas agrément de l'état) : 95970120697

Stratégie Informatique

Guadeloupe : Immeuble la Coupole, Grand-Camp 97142 ABYMES Tél : 05 90 83 06 18 Fax : 05 90 83 46 71

Martinique : Immeuble Sera n°6, Zone de Manhity 97232 LAMENTIN Tél : 05 96 57 40 20 Fax : 05 96 51 60 53

SARL AU CAPITAL DE 7775€ - SIRET 352 717 193 00044-APE 6202 A

Support de formation : sélection du formateur personnalisée et adaptée aux besoins et objectifs

Qualification Intervenant-e-s

Consultante - formatrice anglophone. Elle possède des compétences techniques et une expérience professionnelle métier

Méthodes et modalités d'évaluation

Evaluation diagnostique en amont : questionnaire d'auto-positionnement et recueil des attentes & besoins - Evaluation formative en cours de formation : exercices - Evaluation sommative en fin de formation : exercice/QCM - Bilan individuel des compétences acquises - Questionnaire de satisfaction à chaud - Questionnaire de satisfaction à froid

Modalités d'accessibilité handicap

Pour les personnes en situation de handicap, et en fonction des besoins spécifiques, un entretien avec notre référente handicap pourra être organisé. Vous pourrez vous exprimer en toute confidentialité et liberté sur votre handicap. Merci de noter ci-dessous si vous êtes en situation de handicap.

 **Durée** **Effectif**
30.00 Heures 4.25 Jours De 3 à 9 Personnes