



PERFECTIONNEMENT ANGLAIS EN HÔTELLERIE ACCUEIL & RECEPTION

OBJECTIF

PERMETTRE AUX PROFESSIONNELS DE L'HEBERGEMENT DE DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES EN ANGLAIS NÉCESSAIRES POUR ACCUEILLIR ET INTERAGIR EFFICACEMENT AVEC LES CLIENTS INTERNATIONAUX

Qui peut participer ?

Entreprises de l'hébergement
Professionnels du domaine de l'hébergement
Demandeurs d'emploi (dont le projet professionnel est en lien avec l'hébergement)

Prérequis

Pour profiter pleinement de cette formation, il est nécessaire d'avoir un niveau A2 validé.

Modalités d'accès

Entretien et test de positionnement : Une première étape pour bien évaluer vos besoins.
Signature d'une convention de formation : À réaliser au moins 15 jours avant le début de la formation.

Accessibilité

Nous souhaitons que tous aient accès à nos formations. Si vous êtes en situation de handicap, n'hésitez pas à nous contacter directement. Nous étudierons ensemble les meilleures options pour vous accueillir.

Durée : 20h

Lieu : À définir avec vous :

- Entreprises : Formation intra-entreprise.
- Particuliers et Professionnels : Dans un espace de coworking à Dieppe ou Arques la Bataille

Tarifs : 1400 € net de taxe

Cette formation est éligible aux financements OPCO et CPF.

Pour toute formation financée par le CPF (Compte Personnel de Formation), la passation de la Certification CLOE est obligatoire.

SIEGE SOCIAL : 927, RUE DU COUDRAY, 76810 GRUCHET-SAINT-SIMÉON

SIRET : 801341611

DÉCLARATION D'ACTIVITÉ : N° 28760666876 AUPRÈS DU PRÉFET DE RÉGION DE NORMANDIE



CONTACT@ECOLENORMAN.FR
WWW.ECOLE-NORMAN.COM
TEL : 06 21 52 56 06

Objectifs Pédagogiques

Cette formation est conçue pour développer vos compétences linguistiques à l'oral et à l'écrit, et notamment :

- Identifier et utiliser un vocabulaire adapté au contexte
- Utiliser les principales structures grammaticales nécessaires pour construire des phrases cohérentes et de complexité variée
- Comprendre un court texte et en dégager le sens global et des détails spécifiques
- Comprendre un énoncé, des instructions ou les questions d'un interlocuteur.
- Communiquer en situation socioprofessionnelle, professionnelle ou spécifique à son activité en employant les expressions adaptées
- Tenir une discussion sur un sujet professionnel
- Communiquer de façon naturelle et développer l'interaction orale - Se faire comprendre avec une prononciation claire

Approche et Moyens Pédagogiques

- Formation intra-entreprise en groupe ou individuelle, en présentiel.
- Ateliers pratiques
- Mise en situation professionnelle
- Jeux pédagogiques
- E-learning
- Utilisation de documentation liée au secteur d'activité
- Interventions extérieures d'anglophones (selon disponibilité)

Modalités d'Évaluation

Le participant complète un test de positionnement en amont de la formation. Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de mises en situation, de travaux pratiques et d'une grille d'analyse pour valider les compétences acquises. Réalisation des tests CLOE anglais en fin de formation.

CONTENU

Module 1 Accueillir et enregistrer l'arrivée du client

- Saluer les clients de manière formelle et informelle.
- Utiliser le vocabulaire adapté pour vérifier les réservations et enregistrer le client
- Demander des informations personnelles
- Attribuer les chambres
- Fournir des informations générales sur l'hôtel

Module 2. Gérer les demandes et répondre aux questions

- Comprendre et répondre aux questions sur les services de l'hôtel
- Donner des instructions sur l'accès aux chambres et services
- Fournir des recommandations touristiques
- Utiliser les expressions anglaises adaptées pour répondre aux demandes de transport

Module 3. Gérer les plaintes et fournir des solutions

- Utiliser le vocabulaire adapté pour réagir face aux plaintes
- Proposer des solutions
- Gérer les demandes de compensation ou remboursement

Module 4. Gérer les check-out

- Utiliser le vocabulaire et les phrases types adaptés pour le check-out
- Enoncer une facture en anglais et annoncer un montant.

Module 5. Prendre des réservations par téléphone et par email.

- Utiliser les expressions pour répondre aux appels
- Prendre et confirmer les réservations par téléphone
- Rédiger des e-mails simples pour confirmer les réservations ou répondre aux demandes des clients.

Module 6. Présenter les services de l'hôtel

- Utiliser le vocabulaire adapté pour présenter les services
- Proposer des services additionnels
- Donner des informations sur les tarifs et disponibilités

Module 7. Groupes et évènements

- Accueillir et gérer les groupes
- Communiquer avec les organisateurs
- Gérer les questions fréquentes sur les salles de réunion, les repas, les services d'événements.

ENTRAINEMENT ET INSCRIPTION AUX TESTS CLOE ANGLAIS

La Certification CLOE Anglais RS6435, délivrée par la Chambre de Commerce et d'Industrie de France permet d'évaluer et de certifier les compétences générales et professionnelles en anglais du niveau A2 au niveau C2 du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).