

ACCOMPAGNER, DEVELOPPER, CREER ... LES COMPETENCES

PUBLICS

Personne en contact avec la clientèle touristique étrangère

DUREE

35 heures / 5 jours

PRE REQUIS

Aucun

EVALUATION/ CERTIFICATION : LINGUASKILL

Le stagiaire dispose de 3 mois pour passer sa certification auprès de notre centre partenaire certificateur.

A L'ISSUE DE LA FORMATION, SERONT DELIVRES

- 1/ une attestation de fin de formation
- 2/ un livret stagiaire

METHODES PEDAGOGIQUES :

Active et participative
FOAD via téléphone, mail et Facetime

TARIF

Inter : 1400€ net
Intra : 5000€ net



04 91 25 18 11
04 91 76 33 05
dc.formation13@gmail.com

www.dcformation.com

PARLER L'ANGLAIS PROFESSIONNEL

➤ **OBJECTIFS**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Evoluer de manière autonome et efficace en Anglais dans un environnement hôtellerie/restauration touristique
- Comprendre et s'exprimer en Anglais
- Acquérir le vocabulaire, la grammaire et l'expression orale

➤ **PROGRAMME**

➤ **Séquence 1**

Séance 1 : Accueillir des clients, présentations

Séance 2 : Donner des informations, décrire des services/produits

Séance 3 : Prendre des réservations

Séance 4 : Répondre au téléphone, réaliser une prise de commande

Grammaire : question/answer, polite expressions, obligations, present simple, past simple

➤ **Séquence 2**

Séance 1 : Arrivée des clients, accueil, enregistrements

Séance 2 : Prise en charge des besoins courants

Séance 3 : Description des plats (viandes)

Séance 4 : Initiation à la description des vins

Grammaire : conditional, advice, modal verbs

➤ **Séquence 3**

Séance 1 : Description de son activité

Séance 2 : Orientation, transport

Séance 3 : Description et conseils culturels sur les plats

Grammaire : future, if, when

➤ **Séquence 4**

Séance 1 : Check in/out facturation

Séance 2 : Gestions des plaintes

Séance 3 : Valorisation du patrimoine culinaire et touristique

Séance 4 : Descriptions des plats (poissons)

Grammaire : present simple, present continuous, present perfect



ACCOMPAGNER, DEVELOPPER, CREER ... LES COMPETENCES

➤ **Séquence 5**

Séance 1 : Rédaction de mails
Séance 2 : Modification des programmes
Séance 3 : Descriptions des plats (desserts)
Grammaire : present perfect, past simple

➤ **Séquence 6**

Séance 1 : Maîtriser les échanges téléphoniques
Séance 2 : Description des plats (entrées)
Grammaire : past simple, past continuous

➤ **Séquence 7**

Séance 1 : Révisions générales, simulations téléphoniques, conversations et entretiens à distance (FOAD)

Cette séquence est dispensée de manière transversale tout au long de la formation.

