



# ANGLAIS HÔTELIER/ TOURISME

CPF



1 / 2

Soyez acteur de votre parcours de formation et passez à l'action !



## Objectifs

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

- de comprendre et intégrer le fonctionnement de la langue anglaise
- de s'exprimer avec confiance et aisance
- d'exprimer les différents temps d'une action.
- de connaître le vocabulaire adapté au métier du Tourisme (savoir accueillir, renseigner, informer les clients)



### Durée de formation

0



### Public

Toute personne en poste dans la restauration ou l'hôtellerie qui souhaite s'adresser en anglais aux clients étrangers.



### Prérequis

Aucun.



### Niveau / Certification Obtenue

Brightlanguage/ TOEIC.



### Type de formation / stage

Accompagnement individuel/A distance.

## Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

Ces cours interactifs comportent une revue des bases de grammaire, de vocabulaire, des exercices de compréhension et d'expression orale et écrite, associées à un vocabulaire nécessaire à l'activité du stagiaire.

Nous travaillons avec une grande variété d'outils pédagogiques disponibles sur le marché.

## Programme

### 1. ACQUÉRIR LE VOCABULAIRE ADAPTE AU SECTEUR DE HOTELLERIE ET RESTAURATION

- Accueillir les clients
- Renseigner les clients lors d'entretien physique ou de conversation téléphonique
- Elaborer une offre commerciale



# ANGLAIS HÔTELIER/ TOURISME

CPF



2 / 2

- Connaître les Expressions typiques
- Répondre à des objections ou des réclamations
- Gérer des clients difficiles, les réclamations
- Faire face à des problèmes (se plaindre, faire face à des réclamations, apporter des solutions, présenter des excuses, ...)

## 2. GESTION DE PLANNING

- Demander les disponibilités
- Suggérer / Confirmer / Annuler, avancer, reporter des rendez-vous

## 3. REGLES GRAMMATICALES ET CONJUGAISON

- Adjectifs, conjonctions, Adverbes, Verbes irréguliers, les temps (preterit, Present perfect etc...)
- Pronoms : réfléchis et réciproques – Cas possessif – Comparatifs et superlatifs

## 4. ORAL ET PRONONCIATION

- Compréhension, échanges oraux, mise en situation
- Chaque cours comprend 4 étapes :
  1. Activité de pré-écoute : pour anticiper et préparer l'écoute.
  2. Activités d'écoute : compréhension d'un texte audio.
  3. Activités de compréhension écrite : comprendre un texte en rapport avec un document audio ou tout autre support.
  4. Grammaire et vocabulaire en contexte.