RENCONTRONS-NOUS !
05 53 45 85 70
CONTACT@ADHENIA-FORMATION.FR

CRÉ@VALLÉE SUD
AVENUE DE BORIE MARTY
24660 NOTRE DAME DE SANILHAC

SIRET : 753 127 398 00026
DÉCLARATION D'EXISTENCE :
72 24 01587 24

ANGLAIS HÔTELIER/ TOURISME

CPF

1 / 4

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 connaitre le vocabulaire adapté au métier du Tourisme (savoir accueillir, renseigner, informer les clients)

Compétences développées

La certification se base sur 3 axes pour évaluer les compétences linguistiques d'un candidat:
1 Les connaissances linguistiques générales
Connaissances grammaticales et lexicales (vocabulaire courant, expressions idiomatiques)

2 Les compétences linguistiques générales du Cadre Européen de Référence pour les Langues
La compréhension audio-orale
La compréhension écrite (lue)

3 Les connaissances professionnelles générales
Lexique professionnel, expressions-type des contextes professionnels
Les connaissances/compétences linguistiques générales
Connaissances grammaticales et lexicales (vocabulaire courant, expressions idiomatiques)
identifier et comprendre les principales structures grammaticales et lexicales de la langue et savoir les interpréter dans un contexte afin d'être capable de les utiliser de manière appropriée.
Les compétences linguistiques générales du Cadre Européen de Référence pour les Langues
La compréhension audio-orale : (compréhension générale de l'oral, compréhension d'un dialogue, comprendre une interaction entre locuteurs natifs, comprendre en tant

Durée de formation

de 20 heures à 40 heures selon l'audit et les besoins identifiés.

Public

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

Prérequis

- Bilan linguistique préalable, le programme est adapté à chaque niveau.
- Nous évaluons non seulement les compétences à l'oral, mais analysons les besoins du candidat.

Niveau / Certification Obtenue

Attestation de formation et certificat de réalisation.
Certification Brightlanguage ou Toeic

Type de formation / stage

Présentiel, À distance

Accompagnement individuel/A distance.

ANGLAIS HÔTELIER/ TOURISME

CPF

qu'auditeur, comprendre des annonces et instructions orales, comprendre des émissions de radio et des enregistrements)
La compréhension écrite (lue) : (compréhension générale d'un texte, lire et comprendre le courrier, lire un texte afin de répérer/identifier des informations spécifques, lire afin d'interpréter des opinions et comprendre une argumentation, comprendre des instructions afin d'agir de manière appropriée)
Les connaissances/compétences professionnelles
Lexique professionnel, expressions-type des contextes professionnels
Capter le sens général d'une communication en langue cible, comprendre des instructions techniques afin d'agir de manière appropriée, participer à des échanges professionnels en face-à-face et à distance, suivre les échanges entre participants lors d'une réunion/négociation, conférence téléphonique ou visioconférence, comprendre des exposés/conférences, ainsi que toute communication audio-visuelle concernant son métier ou centres d'intérêt professionnels.
Identifier les informations générales et/ou techniques d'un courrier, d'un courriel ou d'un document rédigé dans la langue cible, ainsi que les opérations à réaliser en situation professionnelle à partir du document.

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

Modalités pédagogiques :
Formation en présentiel : Salle équipée de matériel pédagogique : vidéoprojecteur, paperboard, postes informatiques à disposition
Formation en distanciel : Il est nécessaire que chaque participant puisse avoir un poste informatique équipé de haut- parleurs et son, casque, accès à internet. Il s'agit de formation synchrone, permettant l'échanges direct et l'interactivité immédiat avec le formateur par les outils de Visio.

Apports théoriques sont alternés avec des exercices pratiques de mise en situation professionnelle.
Possibilité d'adapter les exercices aux besoins des participants afin de rendre la formation plus opérationnelle.
Validation de la compréhension du stagiaire par le formateur à chaque étape du déroulé pédagogique.

Supports de formation (version numérique ou papier remis à chaque participant en fin de formation).

Suivi et accompagnement : Une assistance gratuite est mise en place à la fin de chaque formation pendant une durée variable de 3 mois à 6 mois en fonction des

ANGLAIS HÔTELIER/ TOURISME

CPF

3 / 4

formations.
Un questionnaire d'évaluation à froid est transmis 1 mois après la formation permettant de mesurer l'efficacité de l'action de formation.

Nombre de Participant par session de formation :
En Inter-entreprises : Groupe de 4 personnes maximum en présentiel
En Intra-entreprise : Groupe de 4 personnes maximum
En distanciel : cours individuel

Profil du formateur : formateur certifié et expérimenté

Modalités d'évaluation :
Avant la formation : audit des besoins et du niveau soit par entretien, soit par test de positionnement
A la fin de la formation : évaluation de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur par différentes méthodes d'évaluation (questionnement oral, exercices pratiques, tests, qcm)

Formation certifiante : possibilité de suivre la formation Anglais certifiante en passant la certification Bright language ou Toeic en fin de formation– éligible au CPF
Cette certification permet de valider des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles

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
- Connaitre 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, ...)

ANGLAIS HÔTELIER/ TOURISME

CPF

4 / 4

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.