

Accueillir des clients étrangers en Anglais

Public

Spécialisé dans le Tourisme, Hôtellerie, Restauration

Pré-requis

Aucun

Objectifs

- Permettre aux participants d'accueillir, informer et conseiller les touristes étrangers en anglais
- Acquérir, s'approprier des automatismes en anglais professionnel et un vocabulaire simple et correct de la réservation au paiement du bien ou de la prestation.

Méthodes Pédagogiques

- La formation s'appuie sur une pratique soutenue de l'oral et du développement d'automatismes liés à l'environnement des professionnels du commerce et du tourisme. Une pédagogie essentiellement basée sur la réalisation de mises en situation, de jeux de rôles qui sont au plus proche des situations rencontrées au quotidien par les participants.

Durée / dates

Formation de 21 heures, soit 3 journées de 7 heures

Les 12, 14 et 19 Novembre 2018

Les 25, 27 Février et le 4 Mars 2019

Lieu

Dans les locaux de la CCI, 16 Rue Olivier de Clisson à La Roche sur Yon.

Contenu

- Révision des bases de la langue anglaise (alphabet, chiffres, dates, heure)
- Assurer un accueil de qualité, savoir utiliser les formules de politesse
- Poser des questions simples pour mieux comprendre la demande
- Présenter les différents services offerts par l'établissement
- Orienter un client dans l'établissement et aux alentours
- Prendre une commande ou une réservation en face à face, par téléphone ou mail et la confirmer
- Présenter un produit, ses caractéristiques et atouts...
- Donner des informations sur le prix, le conditionnement, les disponibilités
- Informer le client sur les différents moyens de paiement
- Présenter un ticket de caisse, donner des explications sur le montant, préciser si le service est inclus
- Traiter un litige simple : présenter des excuses en cas d'erreur de tarifs, de produits...
- Intégrer les différences culturelles dans l'accueil des clients étrangers
- Faire un état des lieux.

Le contenu exact de la formation dépendre du niveau, des besoins et des objectifs des participants.
Les thèmes ci-dessus sont donc présentés à titre indicatif.

Coût

525 €, exonérés de TVA, par participant.