

L'anglais pour les professionnels de l'hôtellerie

Public

Spécialisé dans le domaine de l'Hôtellerie classique

Pré-requis

Niveau B1

Objectifs

- Communiquer à l'oral avec une plus grande autonomie, spontanéité et précision dans les situations courantes liées aux postes de l'accueil et de la réception dans les domaines de l'hôtellerie.

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 14 heures, soit 2 journées de 7 heures
Les 26 et 28 Novembre 2018
Les 25 et 27 Mars 2019

Lieu

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

Contenu

Accueillir le client visiteur

- Utiliser les formules d'accueil et de politesse
- Se présenter et présenter l'établissement ou le lieu
- Faire patienter et diriger un visiteur
- Répondre aux attentes de la clientèle étrangère
- Adapter sa communication en fonction du pays d'origine des visiteurs
- Remercier le client et le visiteur et prendre congé

Prendre des réservations :

- Renseigner des clients sur le fonctionnement de l'établissement
- Identifier dates et horaires, confirmer les modalités
- Orienter les clients à l'établissement

Donner des informations touristiques :

- Parler des sites d'intérêts à voir dans la région
- Orienter les personnes vers ces lieux
- Mettre en valeur les produits régionaux

Coût

350 €, exonérés de TVA, par participant.