

L'anglais pour les professionnels de l'Hôtellerie de Plein Air

Public

Spécialisé dans le domaine de l'Hôtellerie de Plein Air

Pré-requis

Niveau B1

Objectifs

- Apprendre le langage professionnel adapté au contexte métier
- Identifier les besoins et proposer ses services
- Développer l'aisance et la fluidité à l'oral avec le client

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 5 et 7 Novembre 2018
Les 11 et 13 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

Assurer un accueil de touristes étrangers en camping

- Employer des formules de politesse, salutations
- Accueillir les clients à leur arrivée et effectuer les formalités administratives liées à leur séjour
- Renseigner le client sur les prestations du site et les modalités de réservation
- Expliquer les règles simples de sécurité
- Faire une visite guidée du camping
- Donner des informations sur les activités et animations proposées
- Proposer des sites d'intérêt local
- Répondre aux demandes des clients durant leur séjour
- Proposer une action appropriée lors d'un litige avec le client

Coût

350 €, exonérés de TVA, par participant.