

L'anglais de la restauration et l'hôtellerie

| Durée |
|--|
| 24 heures |
| Public |
| Professionnels du secteur |
| Prérequis |
| Test de positionnement Niveaux (A2-B1) équivalent TOEIC |
| Format |
| Mixte : 12 séances de 1h30 en présentiel ou distanciel et 12 séances de 30 mn par téléphone |
| Dates et lieu |
| Tout au long de l'année |
| Prix |
| Devis sur demande |
| Nombre de participants |
| Minimum : 2 Maximum : 6 |
| Adaptation/Accessibilité |
| "Possibilité à voir, avec le formateur, en amont de la formation" |

Contexte :

Vous chérissez votre clientèle étrangère et par conséquent vous souhaitez lui offrir une qualité d'accueil et d'écoute en anglais hors pair en lien avec ses attentes ? Cette formation vous permettra de développer et parfaire efficacement vos connaissances et votre communication en anglais.

Objectifs de la formation :

- S'exprimer en confiance à l'oral auprès des clients internationaux
- Comprendre et répondre en anglais aux divers besoins des clients
- Tisser des liens et fidéliser sa clientèle
- Utiliser un lexique courant et professionnel avec précision dans toute situation

Méthodes pédagogiques et suivi :

Pédagogie interactive impliquant largement tout participant :

- Travail à partir de vidéos, de jeux de rôles, de cas pratiques, de mises en situations.
- Entraînement intensif à la compréhension orale.
- Acquisition et consolidation de vocabulaire et d'expressions spécifiques à vos besoins et centres d'intérêts.
- Réactualisation des structures de bases grammaticales.
- Consolidation des acquis par du travail personnel.

Modalités d'évaluation :

- Evaluations ponctuelles, révision/consolidation.
- Bilan individuel en fin de formation.

Attestation / Certification :

- Attestation de fin de formation et d'évaluation des acquis

Intervenante

Mary-Ann MARQUE – Open2English
Tél : 06 89 85 93 90
Mail : Open2English63@gmail.com

Programme de la formation :

Module 1 : Répondre au téléphone

- Formuler des demandes simples
- Donner des informations pratiques sur l'établissement
- Gérer des réservations et demander des précisions
- Savoir poliment décliner des demandes de réservation lorsque l'hôtel est complet
- Savoir parler des activités culturelles, de loisirs et des festivités proposées aux alentours de l'hôtel

Module 2 : Accueillir la clientèle et bien la recevoir

- Savoir accueillir à la réception
- Prendre et demander des renseignements concernant la clientèle
- Donner des indications concernant l'établissement et ses alentours
- Offrir son aide et ses conseils

Module 3 : Dans le restaurant

- Prendre les commandes pour l'apéritif
- Présenter et expliquer le menu, décrire les mets sur le menu
- Prendre des commandes au restaurant et gérer les règlements
- Conseiller le vin selon les mets
- Présenter et expliquer la carte des desserts

Module 4 : Dans l'établissement

- Répondre aux diverses demandes des clients :(room service, wifi, équipements, linge...)
- Répondre à des plaintes ou des réclamations des clients
- Questions sur le paiement ou problème
- Savoir dire au-revoir

Dates :

Créé le 14/09/2021

MAJ le 14/09/2021