

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