

Formation Individuelle ou collective :  
Anglais Professionnel Hébergements Touristiques

**Objectif : « Être opérationnel en anglais dans le contexte de l'accueil en hébergements de tourisme »**

Dernière actualisation le 22 Juillet 2026 (v2)

## **OBJECTIFS DE LA FORMATION**

Savoir accueillir une clientèle internationale.  
S'exprimer avec aisance face à la clientèle.  
Acquérir un vocabulaire spécifique à l'activité d'hébergeur touristique.  
  
Savoir rédiger des documents professionnels.

## **CONTENU DE LA FORMATION**

### **Acquérir le vocabulaire anglais de l'accueil et de l'hébergement de tourisme**

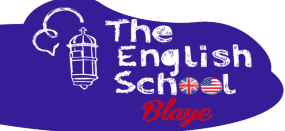
- Acquérir le vocabulaire spécifique relatif à l'accueil des clients
- Acquérir le vocabulaire lié aux prestations et aux caractéristiques de l'hébergement.
- Acquérir le vocabulaire de la réservation touristique
- Savoir s'exprimer en utilisant les structures et expressions idiomatiques en fonction des demandes et situations

### **Être capable de communiquer dans le contexte spécifique de l'accueil en hébergement de tourisme**

- Savoir se présenter et présenter son établissement
- Savoir donner des consignes et des recommandations
- Savoir proposer des services et des prestations
- Savoir décrire les activités à pratiquer ou à réaliser sur place
- Savoir orienter et conseiller sur les visites et activités aux alentours
- Savoir gérer les réclamations : comprendre, adapter son vocabulaire, formuler une solution
- Savoir gérer les questions périphériques : urgences, demandes spécifiques
- Savoir gérer les paiements : factures, modes de règlement, remboursements
- Savoir saluer, remercier, proposer de l'aide, s'assurer de la satisfaction des clients

### **Être capable de maîtriser la correspondance en anglais dans le cadre de l'activité de l'accueil en hébergement de tourisme**

- Savoir échanger au téléphone ou par mail : comprendre la demande du client, le renseigner, valider la réservation ou proposer une alternative.
- Savoir utiliser les formules types et maîtriser les règles de présentation des écrits pour un public anglophone



Formation Individuelle ou collective :  
Anglais Professionnel Hébergements Touristiques

**Objectif : « Être opérationnel en anglais dans le contexte de l'accueil en hébergements de tourisme »**

**Dernière actualisation le 22 Juillet 2026 (v2)**

- Savoir rédiger des descriptifs

### **Jeux de rôles et mise en situation : (exemples)**

- Simuler la visite de son hébergement : Présenter les différentes prestations proposées tout en réalisant la visite du hall d'entrée, du(es) lieu(x) de vie, des logements, des dépendances
- Simuler la visite des alentours.
- Décrire les activités à pratiquer ou à réaliser sur place : horaires, modalités de participation ou d'utilisation

### **Contrôle des acquis**

## **MODALITES PEDAGOGIQUES**

Cours individuels ou collectifs (entre 3 et 5 stagiaires) en présentiel ou en visioconférence.

Programme adaptable en fonction du niveau et des besoins.

Pédagogie active et immersive.

Formation comprenant des exercices et une évaluation tout au long de la formation.

## **LES FORMATEURS**

Dan Brown est britannique et vit en France depuis 2009. Il a enseigné l'anglais pour différentes entreprises et organismes de formation, il a obtenu le diplôme WSET niveau III, vins et spiritueux.

Agnes Dartigolles a vécu et travaillé plusieurs années aux Etats-Unis, a été professeur certifiée d'anglais. Elle a également obtenu un diplôme de commerce international et a géré des gîtes dans le Blayais pendant plus de 10 ans. Elle a été membre du conseil d'administration des Gîtes de France Gironde et du conseil d'exploitation de l'Office de tourisme de Saint Savin de Blaye.