

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 1 septembre 2023

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 1 septembre 2023

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 gites 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.