



# ENGLISH PRO

## « ACCUEIL TOURISTIQUE »

Référence : LANG21

### Objectifs :

A l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Assurer efficacement le service d'accueil des touristes étrangers
- S'exprimer avec plus d'aisance pour renseigner, conseiller et orienter les clients
- Comprendre et gérer les échanges professionnels quotidiens

### Public :

Salarié de l'entreprise occupant un poste dans le secteur du tourisme et ayant besoin d'accueillir les touristes étrangers anglophones

### Près-requis :

Evaluation de niveau avant l'entrée en formation par le test DECEL (test informatisé du réseau CEL) suivi d'un entretien permettant de positionner le participants sur une échelle de compétence linguistique sur les 4 aptitudes (lire, écrire, comprendre et parler) graduée sur la grille de valeur du Conseil de l'Europe.

### Durée :

- 40 heures

### Programme :

#### 1 – COMMUNICATION ET COMPREHENSION ORALE

- L'alphabet, épeler les noms
- Les chiffres, les prix, les dates et heures
- Les jours de la semaine, les mois
- Les saisons, la météo
- La nourriture et les boissons.

#### 2 – ABORDER ET ACCUEILLIR LES CLIENTS ETRANGERS

- Utiliser des formules de politesse
- Comprendre la demande du client
- Poser des questions, reformuler, comprendre les réponses
- Les différences culturelles
- Donner des conseils
- Prendre des commandes ou réservations.

#### 3 – ACCUEILLIR ET PRENDRE LES MESSAGES AU TELEPHONE

- Lexique du vocabulaire téléphonique simple
- Prendre les messages
- Emettre des appels simples.

#### 4 – GERER LES RECLAMATIONS CLIENTS

- Simulations de situations professionnelles.

#### 5 – COMMUNICATION ET COMPREHENSION ECRITE

- Fax, lettres, e-mail simples
- Donner des renseignements par écrit.
- Confirmer des réservations
- Lexique de mots clés

#### 6 – GRAMMAIRE DE BASE

- Les temps verbaux
- simples : présent, passé et futur
- Les adjectifs de nationalité, couleur, taille et lieu
- Les adverbes de fréquence
- Les questions et réponses simples

#### Moyens et méthodes pédagogiques :

*Cette action de formation s'appuiera sur une méthode participative, associant des exercices pratiques et des apports théoriques. Un livret sera remis à la fin de la formation à chaque participant reprenant tous les thèmes abordés.*

#### Descriptions du dispositif permettant de suivre les résultats :

*L'évaluation de la qualité de formation se fera tout au long de la formation par des exercices de mise en pratique liés directement aux différents thèmes abordés durant la formation ainsi qu'à la fin de la formation au travers de deux questionnaires (Stagiaires et Formateur) renseignés à l'issue de la formation par les participants. L'évaluation des acquis de la formation sera réalisée aux travers d'exercices et de mises en situation tout au long de la formation et à la fin de celle-ci.*