



CENTRE D'ETUDE DES LANGUES

28 Boulevard d'Angleterre
85000 LA ROCHE SUR YON
Tél : 02 51 47 70 86
Fax : 02 51 47 70 89
N° d'existence : 52 85 010 9285
E. mail : cel@vendee.cci.fr

SEMINAIRE METIER : L'ANGLAIS POUR SERVEURS

Public

Salariés de l'hôtellerie et de la restauration ou de l'hôtellerie de plein air, assurant le service en restauration.
Groupes de niveau homogène de 6 personnes maximum.

Objectifs

- Assurer en anglais un accueil de qualité auprès des clients étrangers
- Présenter en anglais le menu, la carte et donner des explications sur les plats
- Savoir répondre à tous types de questions et donner des informations d'ordre touristique

Méthodes Pédagogiques

- Utilisation de supports pédagogiques en anglais professionnel (Highly Recommended, Ready to Order..)
- Mises en situation et jeux de rôle liés aux situations professionnelles, avec utilisation de matériel spécifique - repas pris en commun le dernier jour en situation réelle
- Exploitation de supports authentiques, spécifiques à chaque participant et à son établissement (menu, carte, brochure, site internet..)

Contenu

✓ **L'accueil physique:** savoir utiliser les phrases types et les formules de politesse spécifiques à l'accueil de clients étrangers, prise en compte des différences culturelles (clients britanniques, allemands, néerlandais...), savoir prendre congé

✓ **La carte et le menu:** présentation des différents plats, information sur les spécialités, sur les boissons, les vins, développer un argumentaire

✓ **Les informations touristiques:** donner des informations d'ordre général et touristique

✓ **La gestion des problèmes ou litiges :** savoir gérer une réclamation, négocier et argumenter, trouver une solution gagnant-gagnant

Durée / dates

Formation de 36 heures, soit 6 journées de 6 heures : les lundis de 9h30 à 12h30 et de 14h00 à 17h00
à partir du lundi 24 janvier 2011.

Lieu

CEL La Roche sur Yon ou antenne de la CCI à Challans

Coût

Frais de formation, supports de cours compris : **755 €** exonérés de T.V.A