



CENTRE D'ETUDE DES LANGUES

CCI Formation
28 Boulevard d'Angleterre
85000 LA ROCHE SUR YON
Tél : 02 51 47 70 86
Fax : 02 51 47 70 89
E. mail : cel@vendee.cci.fr
N° d'agrément : 5285 0109285



L'ANGLAIS de l'hôtellerie de plein air

Public

Salariés ou gérants de campings souhaitant perfectionner leur capacité d'expression orale en anglais avec les clients étrangers – constitution de groupes de niveau homogène.

Objectifs

- Présenter et vendre en anglais les produits et services propres à l'établissement
- Accueillir, informer et conseiller les touristes étrangers
- Gérer les réservations, les litiges, les demandes spécifiques

Méthodes Pédagogiques

- Mises en situation, jeux de rôle
- Utilisation de matériel audio-visuel et de supports spécifiques à l'hôtellerie de plein air (plaquettes, formulaires)

Durée / dates

Formation de 36 heures, soit 6 journées de 6 heures, de 9h30 à 12h30 et de 14h00 à 17h00,
les jeudis, à partir du jeudi 26 janvier 2012.

Lieu

Locaux du CEL à La Roche sur Yon.

Contenu

La réservation, le langage téléphonique : se présenter, identifier les besoins du client, faire une proposition, prendre un message, envoyer un devis, une confirmation

L'établissement : la description, la situation géographique, la taille de l'établissement, les services annexes, les animations, les tarifs et le règlement

L'accueil : proposer ses services, informer et conseiller, orienter dans l'établissement, donner des informations liées au fonctionnement de l'établissement, les formules de politesse

L'environnement de l'établissement : les sites touristiques, les loisirs, les sports, les adresses utiles

Coût

Frais de formation, supports de cours compris : **775 €** exonérés de T.V.A par participant.