



## 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 RECEPTIONNISTES

## Public

Réceptionnistes, salariés de l'hôtellerie et de la restauration, de l'hôtellerie de plein air ou de sites touristiques. Groupes de niveau homogène de 6 personnes maximum.

## Objectifs

- Assurer en anglais un accueil téléphonique et physique de qualité auprès des clients étrangers
- Présenter en anglais les produits et services de l'établissement ou du site touristique
- Savoir répondre à tous types de questions et donner des informations d'ordre touristique

## Méthodes Pédagogiques

- Utilisation de supports pédagogiques en anglais professionnel (Welcome, Highly Recommended..)
- Mises en situation et jeux de rôle liés aux situations professionnelles, avec utilisation de matériel spécifique (Valiphone et camescope permettant l'enregistrement des mises en situations en face à face ou téléphoniques...)
- Exploitation de supports authentiques, spécifiques à chaque participant et à son établissement

## 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...)
- ✓ **L'accueil téléphonique :** se présenter, identifier les besoins du client, donner les informations sur l'établissement, prendre un message, gérer une réservation et son suivi par téléphone
- ✓ **Présentation de l'établissement et de son environnement:** la description de l'établissement ou du site, la situation géographique et les informations touristiques correspondantes, les caractéristiques de l'hébergement, les services et prestations annexes, les tarifs et le règlement,
- ✓ **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 : **775 €** exonérés de T.V.A