

## 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](mailto:cel@vendee.cci.fr)



# L'ALLEMAND de l'hôtellerie de plein air

## Public

Salariés de l'hôtellerie de plein air de niveau élémentaire à pré-intermédiaire. Groupes de niveau homogène de 6 personnes maximum.

## Objectifs

- Présenter et vendre en allemand les produits et services propres à l'établissement
- Accueillir, informer et conseiller les touristes allemands
- Assurer un service de qualité

## 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, les jeudis de 9h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30 à partir du jeudi 27 janvier 2011

## Lieu

La Roche sur Yon ou Challans

## 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 : **755 €** exonérés de T.V.A