

Mieux accueillir votre clientèle en anglais

Objectifs :

- Permettre aux participants d'accueillir, informer et conseiller les touristes étrangers en anglais
- Acquérir, s'approprier des automatismes en anglais professionnel et un vocabulaire simple et correct de la réservation au paiement du bien ou de la prestation.

Public :

Spécialisé dans le Tourisme, Hôtellerie, Restauration.

Compétences visées :

- Parfaire la conversation en utilisant des automatismes d'expressions usuelles.
- S'exprimer avec spontanéité en utilisant le vocabulaire professionnel adapté.
- Faire face à des situations professionnelles au quotidien.

Les plus pédagogiques :

Méthodes :


La formation s'appuie sur une pratique soutenue de l'oral et du développement d'automatismes liés à l'environnement des professionnels du commerce et du tourisme. Une pédagogie essentiellement basée sur la réalisation de mises en situation, de jeux de rôles qui sont au plus proche des situations rencontrées au quotidien par les participants.

Animateur : Nos formateurs sont natifs et ou bilingues avec un savoir-faire pédagogique confirmé auprès d'un public professionnel.

Validation / Certification :

Attestation de fin de formation.

INFORMATION

 3 Jours, 21 Heures

€ 525 € NET

Session(s) à La Roche sur Yon

- Nous consulter

Programme :

- Révision des bases de la langue anglaise (alphabet, chiffres, dates, heure)
- Assurer un accueil de qualité, savoir utiliser les formules de politesse
- Poser des questions simples pour mieux comprendre la demande
- Présenter les différents services offerts par l'établissement
- Orienter un client dans l'établissement et aux alentours
- Prendre une commande ou une réservation en face à face, par téléphone ou mail et la confirmer
- Présenter un produit, ses caractéristiques et atouts...
- Donner des informations sur le prix, le conditionnement, les disponibilités
- Informer le client sur les différents moyens de paiement
- Présenter un ticket de caisse, donner des explications sur le montant, préciser si le service est inclus
- Traiter un litige simple : présenter des excuses en cas d'erreur de tarifs, de produits...
- Intégrer les différences culturelles dans l'accueil des clients étrangers
- Faire un état des lieux.

Le contenu exact de la formation dépend du niveau, des besoins et des objectifs des participants. Les thèmes ci-dessus sont donc présentés à titre indicatif.