

Langues étrangères

Réf : 303LE14

Professionnels du tourisme, hôtellerie et restauration, accueillez efficacement votre clientèle étrangère

à partir de 20h
Ajouté le 20/12/2022 - Modifié le 19/11/2024

A partir 1680€ NET

Gagnez en assurance dans vos échanges et fidélisez votre clientèle étrangère

Objectifs

- S'approprier un vocabulaire spécifique
- Améliorer sa compréhension et son expression orale
- Développer l'aisance et la confiance dans vos échanges avec votre clientèle étrangère
- Assurer un accueil physique et téléphonique de qualité
- Savoir renseigner, conseiller, orienter
- Certifier vos compétences

Compétences visées

- Utiliser un vocabulaire adapté au contexte
- Utiliser les principales structures grammaticales nécessaires pour construire des phrases cohérentes et de complexité variée
- Comprendre un court texte et en dégager le sens global et des détails spécifiques
- Comprendre un énoncé, des instructions ou les questions d'un interlocuteur
- Communiquer en situation socioprofessionnelle, professionnelle ou spécifique à son activité en employant les expressions adaptées
- Tenir une discussion sur un sujet professionnel
- Communiquer de façon naturelle et développer l'interaction orale
- Se faire comprendre avec une prononciation claire

Public

Toute personne ayant besoin d'accueillir et de communiquer avec du public étranger dans un établissement touristique, hôtelier ou de restauration.

Prérequis : Un positionnement systématique sera réalisé en amont de la formation permettant d'adapter le contenu et la durée à votre niveau et à vos besoins. Formation sur mesure : le prix peut varier en fonction de la durée, des modalités et du choix d'une éventuelle certification. Prérequis à la certification : niveau A2 requis pour le passage de la certification CLOE selon le niveau CECRL
Prérequis technique : pour les cours en visioconférence, disposer d'un ordinateur avec micro et caméra et d'une bonne connexion internet

Accessibilité : Formation ouverte aux personnes en situation de handicap : un référent handicap étudiera les adaptations pouvant être mises en place pour vous permettre de suivre la formation. Pour plus d'informations : rendez-vous sur notre page centre de

Professionnels du tourisme, hôtellerie et restauration, accueillez efficacement votre clientèle étrangère

formation.

Délais d'accès : L'accès à la formation est soumis à un délai de 3 semaines sous réserve que les modalités d'inscription soient respectées

Programme

Nous vous proposons un parcours sur mesure défini en fonction de votre niveau, de vos objectifs et de votre activité spécifique à partir des thématiques suivantes.

Exemple de programme proposé pour 20H de formation

Identifier le vocabulaire et expressions spécifiques à l'accueil de clientèle étrangère

- Utiliser des formules de politesse et salutations
- Présenter les types de séjour et formules
- Identifier les chambres et mobilier à disposition
- Parler des services et prestations à proximité
- Expliquer les modalités de réservation

Prendre des réservations

- Renseigner des clients sur le fonctionnement de l'établissement
- Identifier dates et horaires, confirmer les modalités
- Expliquer aux clients comment se rendre vers l'établissement

Communiquer des informations touristiques

- Parler des sites d'intérêts à voir dans la région
- Orienter les personnes vers ces lieux
- Mettre en valeur les produits régionaux

Assurer un accueil en restauration

- Expliquer la composition d'un plat
- Suggérer des plats ou des boissons d'accompagnement
- Utiliser des formules de politesse et salutations
- Présenter le menu de l'établissement
- Répondre aux demandes des clients durant le repas
- Accueillir le client, proposer une table
- Gérer l'encaissement & remercier le client

Professionnels du tourisme, hôtellerie et restauration, accueillez efficacement votre clientèle étrangère

Assurer un accueil de touristes étrangers en hôtellerie

- Employer des formules de politesse, salutations
- Accueillir les clients à leur arrivée et effectuer les formalités administratives liées à leur séjour
- Renseigner le client sur les prestations de l'établissement et les modalités de réservation
- Expliquer les règles simples de sécurité
- Communiquer des informations sur les activités et animations proposées
- Proposer des sites d'intérêt local
- Répondre aux demandes des clients durant leur séjour
- Proposer une action appropriée lors d'un litige avec le client

Accueillir le client visiteur

- Utiliser les formules d'accueil et de politesse
- Se présenter et présenter l'établissement ou du lieu
- Faire patienter et diriger un visiteur
- Répondre aux attentes de la clientèle étrangère
- Adapter sa communication en fonction du pays d'origine des visiteurs
- Remercier le client et le visiteur et prendre congé

Assurer une visite guidée du site

- Informer les participants sur l'organisation de la prestation
- Orienter les personnes dans le lieu de visite
- Présenter les particularités géographiques, historiques et culturelles des lieux
- Adapter les commentaires en fonction des attentes des visiteurs
- Répondre aux questions des visiteurs


Assurer un accueil au petit déjeuner

- Accueillir le client
- Utiliser des formules de politesse et salutations
- Présenter l'organisation pratique du petit-déjeuner
- Identifier des aliments et boissons proposés
- Apporter des réponses simples aux questions des clients
- Possibilité de passer la certification CLOE



Dates & lieux


 Formation sur mesure : nous consulter

 Angers

Professionnels du tourisme, hôtellerie et restauration, accueillez efficacement votre clientèle étrangère

€ 1680.00

 Formation sur mesure : nous consulter

 Cholet

€ 1680.00

 Formation sur mesure : nous consulter

 Laval


€ 1680.00

 Formation sur mesure : nous consulter

 Le Mans


€ 1680.00

 Nous consulter

 La Roche sur Yon

€ 1680.00

 Formation sur mesure : nous consulter

 Saumur

€ 1680.00

Les points forts

Une expertise reconnue dans les formations langues :

La variété dans notre approche pédagogique permet :

- d'individualiser l'expérience d'apprentissage linguistique et d'adapter la formation au profil de chacun,
- de multiplier les échanges réguliers dans la langue,
- de développer la compréhension de la langue grâce à la multiplicité des méthodes,
- de garantir une pratique régulière grâce à un accès facile à la formation,
- de responsabiliser l'apprenant dans son parcours de formation.

Une équipe dans chaque centre à votre écoute pour vous accompagner dans la réalisation de vos projets formation !

Formation éligible au CPF

Modalités pédagogiques

Parcours sur mesure définis en fonction du niveau, des objectifs et de la disponibilité des stagiaires, à partir des modalités d'apprentissage suivantes :

