

 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 28/01/2025

## 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 une 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 :



**CEL, IDC, Le Mans,  
Formation Continue**  
02 43 21 58 12



**Angers, Cholet, Saumur**  
02 41 20 49 59



**Campus CCI Mayenne,  
CCI Mayenne**  
02 43 91 49 70



**Saint-Herblain, Saint-  
Nazaire**  
02 40 44 42 42



**La Roche sur Yon**  
02 51 45 32 89

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

Cours individuels (et/ ou collectifs) en face à face ou en visioconférence

Echanges et travail, à partir de faits, situations vécues et documents utilisés par le stagiaire

Jeux de rôles à partir d'aides et de supports spécifiques pour débloquer la parole

Mises en situations professionnelles et simulations à partir de consignes et instructions données par le formateur et débriefing.

Formation Ouverte à Distance

Accès à notre plateforme en ligne dédiée, accessible 24H/24 pour accompagner votre progression. Travail entre deux séances de formation, sur prescription du formateur pour acquérir du vocabulaire, réviser des points de grammaire, exercer votre oreille à la compréhension orale, lire des articles pour travailler votre compréhension écrite etc...

**Équipe pédagogique** : Nos formateurs CCI FORMATION sont natifs ou bilingues avec une expérience à l'étranger. Spécialistes de la formation continue, ils sont choisis pour leurs expertises métiers, leurs compétences pédagogiques et leur connaissance de l'entreprise. Ils sont sélectionnés en cohérence avec les méthodes pédagogiques que nous encourageons : cours individuels de face à face, cours à distance, blended-learning, cours collectifs, immersion. &nbsp;L'équipe du Centre d'Etudes de Langues vous garantit : - Une approche centrée sur l'apprenant avec des solutions sur-mesure - Une expertise bâtie sur 30 ans d'expérience - Une équipe pédagogique professionnelle et réactive - Une souplesse dans la réalisation des formations - Un suivi pédagogique et administratif adapté et accessible à distance par l'entreprise avec le système de gestion des portefeuilles de compétences linguistiques : OSCAR.

**Méthodes** : Les CCI des Pays de la Loire vous accueillent en proximité dans leurs établissements de formation. Nos équipements, conçus pour répondre à l'ensemble des thématiques de formation proposées, offrent un cadre d'apprentissage agréable, performant et stimulant. Découvrez sur nos pages Centres de formation la présentation détaillée de nos infrastructures et équipements.&nbsp;Pour les classes virtuelles : Tutorat Technique : Avant la Formation : La vérification du fonctionnement du matériel de visio conférence est assuré auprès de chaque participant Pendant la Formation : Une assistance technique (Hotline) est disponible pour résoudre les problèmes techniques &nbsp;

## Validation/Certification



Un positionnement est réalisé en début de formation. A l'issue de la formation, les acquis de connaissances du participant seront évalués au regard des objectifs de la formation (QCM - quizz - mise en situation ...). Une attestation de fin de formation pourra être remise au stagiaire à l'issue de la formation.&nbsp; Dans le cas de formations certifiantes, à l'issue de la formation, un certificat attestant de la réussite et / ou une attestation du niveau obtenu sera délivré Validation des compétences ? Validation d'un parcours de formation ? : nous avons les certifications pour répondre à vos attentes : •&nbsp;

&nbsp;Certification&nbsp;CLOE&nbsp;anglais (délivrée par&nbsp;CCI France), éligible au CPF,&nbsp;inscrite au Répertoire Spécifique sous le n° RS6435 depuis le 15.11.2023 •&nbsp;&nbsp;Certification&nbsp;CLOE espagnol (délivrée par CCI France), éligible au CPF, certification inscrite au Répertoire Spécifique sous le n° RS6437 depuis le 15.11.2023 •&nbsp;&nbsp;Certification&nbsp;CLOE allemand (délivrée par&nbsp;CCI France), éligible au CPF, certification inscrite au Répertoire Spécifique sous le n° RS6436 depuis le 15.11.2023 •&nbsp;&nbsp;Certification&nbsp;CLOE &nbsp;italien (délivrée par&nbsp;CCI France), éligible au CPF, certification inscrite au Répertoire Spécifique sous le n° RS6439 depuis le 15.11.2023&nbsp; Dans le cadre d'un financement CPF, le passage de la certification est obligatoire.