

## ACCOMPAGNER, DEVELOPPER, CREER ... LES COMPETENCES

### PUBLICS

Personne en contact avec la clientèle touristique étrangère

### DUREE

35 heures / 5 jours

### PRE REQUIS

Travailler avec des personnes étrangères

### METHODES

#### PEDAGOGIQUES :

Active et participative

### EVALUATION/ CERTIFICATION : LINGUASKILL

Le stagiaire dispose de 3 mois pour passer sa certification auprès de notre centre partenaire certificateur

### A L'ISSUE DE LA FORMATION, SERONT DELIVRES

1/ une attestation de fin de formation  
2/ un livret stagiaire

### TARIF

1400€ net  
Intra sur devis

En présentiel ou en distanciel



04 91 25 18 11  
04 91 76 33 05  
dc.formation13@gmail.com  
[www.dcformation.com](http://www.dcformation.com)

*Nos locaux d'accueil sont  
accessibles aux personnes  
à mobilité réduite*

## PARLER L'ANGLAIS PROFESSIONNEL

### ➤ OBJECTIFS

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Evoluer de manière autonome et efficace en Anglais dans un environnement hôtellerie/restauration touristique
- Comprendre et s'exprimer en Anglais
- Acquérir le vocabulaire, la grammaire et l'expression orale

### ➤ PROGRAMME

#### ➤ Séquence 1

Séance 1 : Accueillir des clients, présentations  
Séance 2 : Donner des informations, décrire des services/produits  
Séance 3 : Prendre des réservations  
Séance 4 : Répondre au téléphone, réaliser une prise de commande  
*Grammaire : question/answer, polite expressions, obligations, present simple, past simple*

#### ➤ Séquence 2

Séance 1 : Arrivée des clients, accueil, enregistrements  
Séance 2 : Prise en charge des besoins courants  
Séance 3 : Description des plats (viandes)  
Séance 4 : Initiation à la description des vins  
*Grammaire : conditional, advice, modal verbs*

#### ➤ Séquence 3

Séance 1 : Description de son activité  
Séance 2 : Orientation, transport  
Séance 3 : Description et conseils culturels sur les plats  
*Grammaire : future, if, when*

#### ➤ Séquence 4

Séance 1 : Check in/out facturation  
Séance 2 : Gestions des plaintes  
Séance 3 : Valorisation du patrimoine culinaire et touristique  
Séance 4 : Descriptions des plats (poissons)  
*Grammaire : present simple, present continuous, present perfect*

## ACCOMPAGNER, DEVELOPPER, CREER ... LES COMPETENCES

### ➤ Séquence 5

Séance 1 : Rédaction de mails  
Séance 2 : Modification des programmes  
Séance 3 : Descriptions des plats (desserts)  
Grammaire : present perfect, past simple

### ➤ Séquence 6

Séance 1 : Maîtriser les échanges téléphoniques  
Séance 2 : Description des plats (entrées)  
Grammaire : past simple, past continuous

### ➤ Séquence 7

Séance 1 : Révisions générales, simulations téléphoniques, conversations et entretiens à distance

Cette séquence est dispensée de manière transversale tout au long de la formation.

Maj : 29.10.2020