

ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE

L'anglais en Hôtellerie Restauration

| | |
|--|---|
| <p>Objectifs : Accueillir le client britannique, le diriger, lui proposer mets et vins, répondre à ses attentes.</p> | <p><u>Personnes concernées :</u></p> |
| <p>PROGRAMME</p> | <p>Professionnels de l'industrie hôtelière, saisonniers, extras, salariés.</p> |
| <p><i>Préalable : les niveaux des stagiaires étant différents, une évaluation est indispensable avant de commencer la formation, pour éviter une déperdition d'efficacité. De plus, il existe des niveaux différents entre l'oral et l'écrit.</i></p> | <p>Pré requis : Aucun.</p> |
| <p>Anglais écrit</p> <ul style="list-style-type: none"> + Les réservations (reservations) <ul style="list-style-type: none"> ❖ Répondre aux courriers, e-mail, fax, ... + Les demandes d'informations /commerciales (enquiries) <ul style="list-style-type: none"> ❖ Savoir décrire son environnement touristique ❖ Savoir décrire son hôtel, ses prestations, ses services, les tarifs ❖ Les divers types de chambres, de menus, animations ❖ Les allottements, les forfaits (1/2 pension) ❖ La situation géographique de l'hôtel-restaurant + Savoir décrire les documents de promotion/d'information (leaflets, brochures) <ul style="list-style-type: none"> ❖ Brochures, dépliants, plaquettes + Documents spécifiques (internet/web site, the Web) <ul style="list-style-type: none"> ❖ Le site Internet en anglais (ou quelques éléments) <p>Anglais oral</p> <ul style="list-style-type: none"> + Anglais ou américain ? <ul style="list-style-type: none"> ❖ Quelques différences de vocabulaire + L'anglais au téléphone (phone calls) <ul style="list-style-type: none"> ❖ Comprendre, se faire comprendre, savoir répondre, savoir faire patienter, épeler un nom ❖ Exemples de situations (client individuel, tour opérateurs,..) ❖ Vocabulaire de mise en attente, de demande de réservations, dialogue commercial + L'anglais en face à face (reception, checking-in and out) <ul style="list-style-type: none"> ❖ Gérer les situations d'accueil, ❖ Description des événements, de la ville, du village, ... ❖ Savoir décrire son hôtel, ses prestations, ses services, les tarifs, les divers types de chambres, de menus ❖ Expliquer une facture, un remboursement + Traiter des réclamations, des urgences (complaints, urgencies) <ul style="list-style-type: none"> ❖ Fiches de vocabulaire spécifique (santé, dépannage voiture, perte de papiers, vols) ❖ Changer de chambre, déloger un client, lui expliquer pourquoi | <p>PEDAGOGIE</p> |
| <p><i>Ces points oraux sont essentiellement pratiques : dialogue, mise en situation, ... Des mises en situation « de contrôles mystères » (clients anonymes) peuvent être proposées pour vérifier les acquis.</i></p> | <p>Le Formateur</p> <p>Professionnel du tourisme utilisant les dernières techniques pédagogiques, bilingue, formateur en anglais.</p> <p>Moyens et pédagogie</p>  <p>Ateliers d'entraînement de mise en situation.</p>  <p>Dialogues Proposition de fiches de vocabulaire.</p>  <p><u>Intra entreprise France entière et International.</u></p> <p>Tarif inter par personne</p> <p>3 x 7 jours</p> <p><u>Tarif : nous consulter</u></p> <p>Réf : HR092</p> |

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration