



Programme de la formation

Le contenu pourra être modifié en fonction des besoins spécifiques des participants.

- Accueillir un client en anglais : savoir se présenter, questionner, renseigner, formuler conseils et suggestions, indiquer une direction, décrire un endroit, une activité, un hébergement, check-in,...
- Communication générale en langue anglaise : communication téléphonique, questions / réponses, faire patienter, clarifier et vérifier des informations, reformuler etc. Répondre à une demande ou une offre, prendre une réservation, confirmations, annulations, traiter des réclamations et plaintes, gérer un conflit, parler de l'équipement et des services hôteliers, la restauration, renseigner sur l'horaire d'un train, avion,...
- Langage spécifique selon le métier des participants : Tour-opérateurs, présenter un site, l'histoire d'une région, un itinéraire, vacances à thème, procédures et services aéroportuaires, le voyageur d'affaires, l'organisation interne et les employés d'un hôtel, conseiller un client dans un restaurant, modalités et problèmes de paiement,...

Objectifs de la formation

- Améliorer ses techniques d'accueil en anglais.
- Acquérir le vocabulaire anglais spécifique aux domaines de l'hôtellerie et du tourisme.
- Développer aisance et spontanéité dans la prise de parole.
- Intégrer les structures grammaticales de base.

Public concerné

Toute personne travaillant dans l'industrie hôtelière ou touristique : hôtel, restaurant, agence de voyage, centre d'informations touristiques, aéroport,...

Méthodes pédagogiques

- Les cours seront basés autour des livres « Tourism », « Highly Recommended » de **Oxford University Press**, « Welcome », « Be My Guest » de **Cambridge** et « English for International Tourism » de Longman, selon le niveau.