



Programme de formation

Anglais Professionnel – Hôtellerie

Présentation synthétique :

Le présent programme de formation est conçu soigneusement afin de permettre aux participants d'acquérir les notions de base telles que : enrichir son vocabulaire et tenir une conversation professionnelle avec aisance en anglais dans le secteur de l'hôtellerie.

Il est composé des principaux axes suivants :

- Vocabulaire spécifique
- Check in / Check out
- Conversation téléphonique en anglais
- Donner des indications
- Gestion des conflits

Durée de la formation : 7 heures, soit 1 jour

Public : Tout public

Prérequis : Aucun prérequis particulier

Tarif : 750€

Objectifs pédagogiques :

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

- Développer et entretenir un vocabulaire spécifique à l'hôtellerie
- Orienter le client à l'intérieur et à l'extérieur de l'hôtel
- Entraîner son aisance à l'oral

Méthodes et moyens pédagogiques :

Formation interactive. La nature de la formation nécessite le recours à tous les types de méthodes pédagogiques : magistrale, démonstrative, interrogative et expérientielle.

Moyens pédagogiques :

- Vidéos
- Powerpoint
- Cas pratiques
- Mise en situation

Mis à jour le 02/11/2021

Ressources pédagogiques :

- Support de cours
- Fiches pratiques

Moyens techniques :

- Vidéoprojecteur (en présentiel)
- Ordinateur connecté à internet (en distanciel)
- Paperboard (en présentiel)
- Tableau et marqueurs (en présentiel)

Le formateur

Zoé MALLAMACI, est titulaire d'une licence en Langues Étrangères Appliquées à l'Économie et la Gestion, et d'un Master en Communication Interculturelle.

Zoé maîtrise aisément plus de trois langues et analyse rigoureusement les processus de communication dans des milieux professionnels variés. Elle communique d'une manière agréable et adapte ses formations suivant les personnes présentes en formation.

Dispositifs d'évaluation :

Conformément aux exigences qualité de la formation, trois évaluations seront réalisées :

- L'évaluation des connaissances en début de formation pour valider les pré-requis
- Tests de connaissances sous forme de QCM à chaque fin de partie pendant la formation
- L'évaluation des acquis en fin de formation pour valider l'évolution

Une attestation mentionnant les objectifs, la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation sera remise au participant à l'issue de la formation.

Accès handicap :

Nous informez préalablement en cas de situation d'handicap d'un stagiaire pour prendre les mesures nécessaires.

Modalités et délais d'accès : (prévoir 14 jours ouvrés) - Devis sur demande - Service sur mesure
- Inscription en ligne

Mis à jour le 02/11/2021

Itinéraire pédagogique : Jour 1

Matin : 9h00- 12h30

Introduction

- Présentation et attentes de chacun
- Présentation de la formation et des objectifs

Partie 1 : Vocabulaire : la chambre d'hôtel et les services hôteliers

- Objets et mobilier de la chambre
- Les jours de la semaine, les mois de l'année, les dates
- Les différents services de l'hôtel

Check in / Check out

- Accueillir le client
- La réservation, confirmation et vouchers
- Ecrire un email de confirmation de réservation
- La procédure de départ
- Comprendre une facture
- Gestion des conflits

L'anglais au téléphone

- Répondre au téléphone et prendre un message
- Prendre une réservation au téléphone
- Commencer et terminer une conversation

Après-midi : 13h30- 17h00

Partie 2 : Donner des indications et informations

- Donner des indications à l'intérieur et extérieur de l'hôtel
- Comprendre la demande du client
- Comprendre une brochure
- L'heure

Le petit déjeuner et restaurant

- Vocabulaire : les aliments et boissons
- Le buffet du petit déjeuner
- Le menu du restaurant
- Le room service



Mis à jour le 02/11/2021