





# 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

A] g { ' %& # ' & \$ & ' \$

Hf` . . . S+ ) \* - % & \$ & \$ È AU] \ . . Uh \ Z c f a Uh] c b " Z f 4 [ a U] ` " Wc a È B 5 : ! 5  
C WW] h Ub] Y È Bi a f f c XY HJ 5 . . : F & , ( - % & , ) ' % , ) ' ! ' k k k " Z c f a Uh] c