
Programme de Formation

Anglais des métiers de l'accueil et du tourisme

Organisation

Durée : 30 heures

Mode d'organisation : Mixte

Contenu pédagogique



Public visé

- Toute personne souhaitant développer des compétences en anglais liés aux métiers de l'accueil et du tourisme (Agent d'Escale - Assistant(e) – Secrétaire – Réceptionniste - Personnel d'accueil, en contact avec des interlocuteurs anglophones ou et/devant s'exprimer en anglais pour communiquer).



Objectifs pédagogiques

- **Réussir son accueil :** renseigner, présenter sa société à un visiteur, mener une visite guidée.
- **Gérer un appel téléphonique** avec aisance et fluidité (prise de rendez-vous, gérer les déplacements)
- **Traitement des réclamations**, rédiger des e-mails ou des courriers efficaces et professionnels.



Description

- **L'anglais pour les professionnels de l'accueil et du tourisme :**
 - Evaluation initiale écrite, orale, compréhension
 - Accueil de visiteurs :
 - Renseigner
 - Savoir faire patienter
 - Engager la conversation
 - Présenter sa société
 - Usage des formules de politesse
 - L'anglais pour le téléphone :
 - Acquérir de l'aisance au téléphone
 - Prendre un message
 - Épeler ou faire épeler
 - Faire préciser l'objet de l'appel
 - Avancer ou reporter un rendez-vous
 - Gérer des annulations
 - Respecter les codes culturels
 - Savoir prendre congé au téléphone
 - L'anglais pour les écrits :
 - Prendre des notes avec méthode
 - Gagner du temps avec les abréviations
 - Élargir son vocabulaire
 - Construire des phrases courtes



Prérequis

- Une évaluation écrite et orale de positionnement sont réalisées pour adapter la formation au niveau des participants.





Modalités pédagogiques

- Pédagogie basée sur des situations et documents authentiques de la vie professionnelle et quotidienne
- Supports pédagogiques authentiques : mises en situation, face à face pédagogique, fiches mémos et formules magiques, jeux de rôles, ateliers d'expression, exercices grammaticaux, vidéos - tutos grammaticaux



Moyens et supports pédagogiques

- Conversations en anglais tout au long de la formation et corrections sur accent/vocabulaire/grammaire
- Prononciation : écoutes audios de séquences avec différents accents
- Ecoutes audio et lecture de documents en anglais: compréhension et retranscription des stagiaires
- Mises en situation en anglais : jeux de rôle, présentations et réunions, entretien professionnel, accueillir un visiteur, etc...



Modalités d'évaluation et de suivi

- Positionnement en amont de la formation :
 - Evaluations orales et écrites pour adapter la formation selon le niveau des stagiaires.
- Suivi « pendant » :
 - Evaluation de la formation à mi-parcours
 - Feuille d'émargement
- Évaluation « fin de formation »
 - Evaluation de connaissances finales
 - Evaluation de satisfaction
 - Certification CLOE (sur demande)
- Évaluation à froid :
 - Suivi post-formation : Questionnaire de satisfaction à j+60