

L'anglais de l'hôtellerie et de la restauration (atelier)

Cette formation vous apportera les clés pour accueillir et dialoguer avec votre clientèle étrangère en anglais. La maîtrise du vocabulaire et des expressions spécifiques à l'activité de l'hôtellerie et de la restauration vous permettra de répondre avec aisance à toutes les demandes de vos clients, tant à l'écrit qu'à l'oral.

OBJECTIFS

- Maîtriser le vocabulaire et les expressions spécifiques au domaine de l'hôtellerie et de la restauration
- Perfectionner vos techniques d'accueil, dialoguer avec aisance avec votre clientèle anglophone
- Enrichir vos interventions professionnelles en anglais pour gérer avec efficacité les réclamations, les plaintes, les clients difficiles

PROGRAMME

Accueillir la clientèle étrangère

- Se présenter, décrire l'établissement et les services proposés
- Connaître le vocabulaire et les expressions spécifiques à l'accueil
- Réceptionner et gérer une communication téléphonique, faire patienter, clarifier et vérifier les informations
- Intégrer les règles de politesse et conventions de prise de parole propres aux cultures étrangères
- Exercices oraux avec supports audio et vidéo : travail sur l'élocution et l'intonation pour établir un contact privilégié avec le client, en face à face ou au téléphone

Renseigner et répondre aux demandes des clients

- Comprendre les besoins de son interlocuteur et savoir les reformuler
- Indiquer une direction, décrire un endroit
- Donner des indications sur la carte du restaurant, prendre des commandes et servir en anglais
- Renseigner sur l'horaire et le prix d'un train, d'un avion d'une visite, etc.
- Prendre des réservations ou gérer des annulations
- Rédiger un mail de confirmation en intégrant les formules de politesse
- Formuler des conseils ou des suggestions
- Mise en situation : jeu de rôle à partir d'expériences concrètes proposées par les participants

Traiter les réclamations, les plaintes, gérer les clients difficiles

- Facturer le client et faire face à d'éventuelles remarques
- Savoir utiliser des expressions de remplacement pour clarifier le sens
- Prévenir, rassurer, éviter un conflit
- Connaître et utiliser avec efficacité le langage idiomatique
- Être capable de prendre congé, de comprendre et d'exprimer les salutations
- Maîtriser les formules de politesse adaptées aux différentes situations

 **1 jour**

prix par participant

480 € HT

code formation : LA20

option restauration

18 € par jour



PRESENTIEL

LES + TANIT FORMATION

- Formation en groupe de 5 personnes maximum de même niveau
- Intervenants natifs anglophones
- Outils interactifs de formation (jeu de rôle, mises en situation...)
- Supports audio et vidéo
- Remise d'un bilan personnalisé
- Remise d'un lexique sur l'anglais de la restauration et de l'hôtellerie

POUR QUI ?

- Toute personne travaillant dans les métiers de l'hôtellerie, de la restauration, du tourisme ou au contact d'une clientèle étrangère

PRÉ-REQUIS

- Avoir un niveau intermédiaire ou B1 correspondant au Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues de préférence

SESSIONS

Paris

- 22 avr. 2024
- 21 mai 2024
- 24 juin 2024
- 23 sept. 2024
- 28 oct. 2024
- 25 nov. 2024
- 9 déc. 2024

Syntaxe, vocabulaire, conjugaison => Aspects du présent, passé, futur et conditionnel - Vocabulaire spécifique à l'hôtellerie et à la restauration. Termes décrivant les prestations et les équipements hôteliers – Élocution, accent, débit pour développer la fluidité verbale et assurer un relationnel de qualité.

Évaluation des acquis

-
- Test de connaissances et exercice oral sur le thème de la formation
-
- Remise du bilan personnalisé
 - > Remise d'un lexique : L'anglais de l'Hôtellerie et de la Restauration

Certification : TOEIC® (Passage du test) Passez les épreuves du TOEIC® (Test Of English for International Communication) . Le code CPF est le 131204. Voir nos formations : Préparer et passer le TOIEC Formule express Intensive LA02

STAGE / FORMATION

Intitulé _____
Code _____
Date _____ Lieu _____
Prix HT _____ + TVA (taux en vigueur de 20%) _____ Prix TTC _____
Nombre de repas _____ Prix total des repas _____

BULLETIN D'INSCRIPTION

ENTREPRISE

Raison sociale _____
N° SIRET _____ N° TVA _____ Effectif _____
Adresse _____
Tél. _____ Fax. _____

Responsable Formation

M. Mme
Nom _____ Prénom _____
Fonction _____ Tél.(ld) _____
Email _____

PARTICIPANTS

M. Mme
Nom _____ Prénom _____
Fonction _____ Tél.(ld) _____
Email _____

FACTURATION / FINANCEMENT

Adresse de facturation (indispensable)

Un numéro de bon de commande interne à votre entreprise doit-il
apparaître sur votre facture ?

Oui Non
Si oui, numéro _____

Le financement de votre formation passera-t-il par un OPCA ?

Oui Non
Numéro de prise en Charge _____

Adresse de votre OPCA _____

RÈGLEMENT

Ci-joint un chèque de _____ € TTC
(à l'ordre de Tanit Formation)

Par virement à notre banque :

CIC PARIS MOGADOR
FR76 3006 6107 4100 0200 8570 337 BIC : CMCIFRPP

Nom _____
Prénom _____

Date _____

Signature et cachet de l'entreprise (obligatoire)

Si l'accord de prise en charge de l'OPCA ne parvient pas à Tanit Formation au premier jour de la formation, Tanit Formation se réserve le droit de facturer la totalité des frais de formation au client.