

Anglais pour l'hôtellerie

Référence	ANGHOTEL - Mise à jour 1/2020
Durée	35 heures
Pédagogie	 Cours intensifs d'immersion
	 Acquisition de vocabulaire et de tournures
	spécifiques
	 Entraînement à l'écoute avec outils
	audio-visuels
	 Exercices d'entraînement aux techniques du
	téléphone
	 Mise en situation et jeux de rôle
	 Entraînement à l'écrit faisant appel à des
	expressions professionnelles du secteur
Public Visé	- Hôteliers
	 Hôtes et hôtesses de caisse
	 Responsables de ménage
	- Gardiens
Animateur / Formateur	Sophie Addelman
	Sylvie Lybarger
Prérequis	Niveau A2 du CECRL
Lieu	Dans nos locaux, sur site ou en FOAD
Formation éligible au CPF	235709 - ETS Pipplet

1 Objectifs / Finalités

- Répondre aux attentes de la clientèle étrangère
- Prendre en compte des comportements et des habitudes de cette clientèle

2 Thématiques

La méthode de travail Sylvan s'appuie sur le cadre européen des langues (CECRL) et met le stagiaire, avec ses besoins et ses compétences particuliers, au centre de l'apprentissage.

L'oral





Anglais pour l'hôtellerie

- Accueil du client en face à face ou au téléphone Les formules de politesse à utiliser aussi bien avec les clients qu'avec les collègues
- Pouvoir orienter les clients à l'intérieur comme à l'extérieur de l'hôtel
- Développer et lister un vocabulaire professionnel (accueil, champ lexical de la chambre d'hôtel)
- Comprendre les besoins explicites et implicites de la clientèle et savoir les reformuler
- Lire, interpréter et rechercher des supports d'information pour renseigner la clientèle (guides, annuaires ou horaires) avec aisance
- Tenir une conversation informelle avec efficacité et confiance
- Gérer les situations conflictuelles, négocier, convaincre
- Diriger, manager une équipe en anglais
- Pouvoir faire appliquer les consignes de sécurité et d'hygiène.

L'écoute

- Connaissances culturelles pour accueillir, informer et dialoguer avec des clients étrangers
- Maitrise des techniques téléphoniques en anglais

La compréhension et communication écrite

- Comprendre et répondre à tous types de courriers (lettres, emails, plaintes, et réclamations)
- Pouvoir utiliser AMADEUS, FIDELIO et SABRE en anglais
- Savoir communiquer avec les agences de voyage, les centrales de réservation et les tours opérateurs en utilisant un vocabulaire spécifique au tourisme
- Rappel de toutes les bases afin d'optimiser la fluidité du discours (présents, passés, futurs, obligation, possibilité, probabilité et ses degrés, forme interrogative) dans un contexte professionnel.

3 Evaluations

- Évaluation pratique à la fin de chaque séquence avec reprise des points non maîtrisés.
- Évaluation théorique et pratique en fin de stage.

