Anglais pour le tourisme

Référence	angtou – Mise à jour 12/2023
Durée	Sur mesure
Pédagogie	– Cours intensifs d'immersion – Acquisition de vocabulaire et des tournures idiomatiques – Entraînement à l'écoute avec outils audio-visuels – Exercices d'entraînement aux techniques du téléphone (réservation, descriptions de circuits) – Mise en situation et jeux de rôle – Entraînement à l'écrit faisant appel à des expressions professionnelles du secteur
Public Visé	– Professionnels du tourisme et de l'hôtellerie
Animateur / Formateur	Sylvie Lybarger
Prérequis	Niveau A2 du CECRL
Lieu	Dans nos locaux, sur site ou en FOAD
Formation éligible au CPF	Oui : 235709

1 Objectifs / Finalités

- Communiquer avec des clients potentiels par téléphone ou en face-à-face
- Etre à l'aise en Anglais lors des conversations professionnelles
- Comprendre et pouvoir répondre aux réclamations des clients de manière professionnelle
- Informer et recommander des sites aux clients anglophones

2 Thématiques

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

L'oral

- Se présenter et présenter d'autres personnes. Utiliser des formules de politesse avec collègues et clients.
- Être à l'aise sur le plan relationnel, et confiant dans ses capacités de contact et de communication en anglais.
- Donner des directions simples et complexes.
- Recommander différents endroits, activités, circuits.
- Tenir une conversation informelle avec confiance.
- Tenir une conversation téléphonique avec un client anglophone en prenant en compte sa demande.

L'écoute

- Être capable de comprendre différents accents anglophones.
- Comprendre le client au téléphone.

La compréhension et communication écrite

- Rédaction de courriers et d'itinéraires.
- Comprendre et répondre à des demandes écrites.
- Communiquer des prix et services ainsi que les conditions générales de la réservation.

L'approche culturelle

- Comprendre et s'adapter aux différences culturelles des clients étrangers.

3 Evaluations

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