Anglais pour la restauration

Référence	Angrestau – Mise à jour 1/2024
Durée	Sur mesure
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 de téléphone – Mise en situation et jeux de rôle – Entraînement à l'écrit faisant appel à des expressions professionnelles du secteur
Public Visé	– Professionnels du service – Restaurateurs
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

- Répondre aux attentes de la clientèle étrangère
- Prendre en compte les comportements et les 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 particulières, au centre de l'apprentissage.

L'oral

- Acceuil du client en face à face ou au téléphone – Les formules de politesse à utiliser aussi bien avec les clients qu'avec les collègues
- Savoir aider les clients à s'installer (quelle table, intérieur / extérieur)

- Développer et lister un vocabulaire professionnel (accueil, champ lexical de la cuisine, alimentation et vin)
- Savoir décrire les plats aux clients
- Comprendre les besoins explicites et implicites de la clientèle et savoir les reformuler
- 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
- Pouvoir expliquer les méthodes de paiement

L'écoute

- Connaissances culturelles pour accueillir, informer et dialoguer avec des clients étrangers
- Maîtrise des techniques téléphoniques en anglais pour la prise de réservation ou annulation
- Comprendre les demandes concernant les ingrédients / allergies

La compréhension et communication écrite

- Pouvoir décrire le restaurant et la cuisine à des fins publicitaires pour le marché anglophone
- Ecrire une carte ou un menu en Anglais
- Rappel de toutes les bases afin d'optimiser la fluidité du discours (présents, passés, futurs, obligation, possibilité, probabilité et des degrés, forme interrogative) dans un contexte professionnel.

3 Evaluations

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