

Référence	ANGHOTEL – Mise à jour 1/2020
Durée	35 heures
Pédagogie	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Cours intensifs d’immersion</li> <li>– Acquisition de vocabulaire et de tournures spécifiques</li> <li>– Entraînement à l’écoute avec outils audio-visuels</li> <li>– Exercices d’entraînement aux techniques du téléphone</li> <li>– Mise en situation et jeux de rôle</li> <li>– Entraînement à l’écrit faisant appel à des expressions professionnelles du secteur</li> </ul>
Public Visé	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Hôteliers</li> <li>– Hôtes et hôtesse de caisse</li> <li>– Responsables de ménage</li> <li>– Gardiens</li> </ul>
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**

- 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
- Maîtrise 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.