

## Anglais : Les indispensables à connaître au travail dans le secteur de l'hôtellerie et du tourisme

*Vous souhaitez développer votre aisance dans des situations de communication professionnelle ?*

*Cette formation 100% en ligne sur l'ANGLAIS dans les secteurs de l'HÔTELLERIE, ACCUEIL ET TOURISME met l'accent sur l'utilisation fonctionnelle de la langue et le langage approprié dans votre milieu professionnel : se présenter à une clientèle en vacances ou en voyage d'affaires, faire une demande, servir, renseigner, ect ... Vous vous confrontez à des cas concrets en lien avec la réalité de votre quotidien.*

**Durée:** De 10 à 40 heures (A définir suivant la formule choisie)

**Formule :** Individuel en 100 % Visio / Collectif en présentiel

### **Profils des stagiaires**

- Cette formation est destinée à toutes les personnes qui souhaitent développer un anglais permettant de communiquer dans tout le secteur de l'hôtellerie et du tourisme.

### **Prérequis**

- A définir suivant l'objectif que vous souhaitez atteindre sur le test Pipplet, Toiec ou Langage Skill.

**Accessibilité :** Au sein de Noitulos / solutionN nous renseignons et accueillons les personnes en situation de handicap.

Nous pouvons adapter les conditions d'accès et les modalités d'accompagnement. Pour cela nous vous invitons à nous en informer à : [contact@noitulos-solution.com](mailto:contact@noitulos-solution.com)

### **Objectifs pédagogiques**

- Consolider les bases linguistiques : structures grammaticales et expressions types.
- Se perfectionner et être tout à fait à l'aise dans les situations professionnelles
- Acquérir un vocabulaire professionnel
- Vivre des situations concrètes sur des jeux de rôles
- Utiliser la phraséologie liée à l'accueil et au tourisme

### **Contenu de la formation**

- **ACCUEILLIR DANS LE SECTEUR DE L'HOTELLERIE ET DU TOURISME**
  - Acquérir du vocabulaire et expressions clés de l'hôtellerie et du tourisme
  - Accueillir la clientèle internationale
  - Comprendre les exigences de la clientèle
  - Informer sur les différents services de l'hôtel ou des compagnies aériennes
  - Orienter la clientèle dans l'hôtel mais également à l'extérieur
  - Conseiller des visites touristiques
  - Informer sur les règles de sécurité et d'hygiène
- **TRAVAILLER SA COMMUNICATION**
  - Communiquer par téléphone : clientèle ou professionnelle (agence de voyage... )
  - Communiquer par écrit : savoir écrire des e-mails pour la réservation, les offres tarifaires, les réclamations
  - Gérer les besoins, les situations conflictuelles et les réclamations
  - Révision ou apprentissage des structures grammaticales permettant de parler avec aisance

- **LE +**
  - Module intégrant des discussions et mise en situation à l'hôtel et des agences de voyages
- **LES SITUATIONS DE COMMUNICATION INFORMELLE**
  - Pouvoir aborder des sujets extra-professionnels.
  - Échanger avec aisance sur des situations du quotidien
  - Connaître les règles de politesse et conventions de prise de parole.

## Organisation de la formation

### Equipe pédagogique

BALS Olivier

### Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation pour les formations en présentiel
- Plateforme extranet / E-learning pour les formations en distanciel
- Rendez-vous Visio réguliers avec le formateur pour être accompagné tout au long de sa formation
- Documents supports de formation projetés ou en ligne
- Exposés théoriques 30 %
- Etude de cas concrets 70 %
- Quiz en salle ou en ligne
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence
- Durée de la connexion du stagiaire sur la plateforme E-Learning
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Mises en situation
- Formulaires d'évaluation de la formation

Depuis le 01/01/2020 au 30/09/2023

Nombre de stagiaires accompagnés :

Taux d'abandon :

Taux de satisfaction global :

Mise à jour le 25/10/2023