

PUBLIC VISÉ :

Toute personne en relation avec la clientèle en hôtellerie ou chargée de l'accueil du client

PRÉ REQUIS :

Niveau A2 en anglais : Gérer des situations de communication simples et courantes dans un contexte quotidien

ACCESSIBILITÉ :

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap : un référent handicap étudiera les adaptations pouvant être mises en place pour vous permettre de suivre la formation.

Mme Line BULTEAU – line.bulteau@mfr.asso.fr – 02 51 57 81 81

Mme Elisabeth TRAVERT – elisabeth.travert@mfr.asso.fr – 02 51 57 81 81

DURÉE TOTALE DE LA FORMATION :

2 journées consécutives (14 heures)

TARIF :

420€ les 2 jours de formation

Possibilité de prendre les repas sur place (12€ par personne par jour) lors des périodes en centre de formation
Hébergement et transport non inclus

NOMBRE DE PARTICIPANTS :

6 participants minimum

OBJECTIFS DE LA FORMATION :

Améliorer la compréhension et l'expression orale en anglais dans le contexte hôtelier
Développer des compétences en communication pour accueillir les clients de manière professionnelle
Apprendre à gérer les demandes d'information en anglais
Renforcer la confiance en soi lors des interactions avec des clients anglophones

PROGRAMME DE LA FORMATION :

JOUR 1 :

Identifier le vocabulaire essentiel lié à l'accueil (salutations, présentations, formules de politesse)
Comprendre l'importance de la communication non verbale
Exprimer les besoins et souhaits des clients
Acquérir le vocabulaire spécifique (réservations, services, informations touristiques)
Participer à des jeux de rôle : simulation d'une première interaction avec un client, différentes étapes de l'accueil (check-in, informations sur les services)

JOUR 2 :

Présenter les services de l'hôtel en anglais (restaurant, spa, activités)
Apprendre le vocabulaire lié aux attractions locales, restaurants, transports
Créer un guide d'information sur les services de l'hôtel en anglais en utilisant un outil numérique

MODALITÉS DE LA FORMATION :

Présentiel en centre de formation ou en entreprise

MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET ENCADREMENT PAR ÉQUIPE :

Moyens pédagogiques : Activités en présentiel en synchrone, appui sur l'expérience, mise en situation réelle. Le matériel vous est prêté. Nous vous demandons d'être en tenue professionnelle.

Moyens techniques : Salle de formation équipée d'un écran et d'un vidéoprojecteur

Moyens d'encadrement : Un formateur d'anglais intervenant dans le secteur de la restauration

MOYENS PERMETTANT LE SUIVI ET L'APPRÉCIATION DES RÉSULTATS :

Suivi du bon déroulement de la formation : Feuilles de présence signées des stagiaires et du formateur et une attestation individuelle de fin de formation

Évaluation à chaud en fin de formation et **évaluation à froid** quelques mois après la formation

Évaluation immédiate à la fin de chaque module

HORAIRES et LIEU :

A la MFR St Michel Mont Mercure -Rue Godard – 85 700 SEVREMONT

Du lundi au vendredi 9h00 -12h30 / 13h30-17h00

En entreprise - Nous contacter pour plus de renseignements

INFORMATIONS DIVERSES :

Contacts :

02.51.57.81.81

Florian PERIDY –Coordinateur de dispositif de la formation continue – florian.peridy@mfr.asso.fr

Caroline PLANQUES – Secrétaire de la formation continue – caroline.planques@mfr.asso.fr