

PROGRAMME DE FORMATION

Anglais professionnel du tourisme et de l'hôtellerie

Objectif général de la formation

Cette formation a pour objectif de permettre aux professionnels de l'hôtellerie, de la restauration, du tourisme et de l'accueil d'acquérir les bases essentielles de l'anglais professionnel afin d'accueillir, renseigner et servir une clientèle internationale avec aisance et professionnalisme.

Les participants développent leur capacité à communiquer efficacement dans les situations courantes rencontrées dans leur environnement de travail, tout en gagnant en confiance lors des échanges avec les clients anglophones.

Public

Cette formation s'adresse aux professionnels dont l'activité implique l'accueil, l'accompagnement ou le service d'une clientèle touristique anglophone. Elle concerne notamment les personnels d'accueil, les réceptionnistes, les professionnels de l'hôtellerie, du tourisme et des loisirs, le personnel de chambres, les responsables d'établissement, ainsi que toute personne amenée à communiquer en anglais avec des visiteurs, clients ou voyageurs internationaux dans le cadre de ses fonctions.

Prérequis

Niveau A1 minimum du CECRL.

Un test de positionnement est réalisé avant l'entrée en formation afin d'évaluer le niveau initial du participant et de définir les objectifs pédagogiques personnalisés.

Objectifs pédagogiques

- Accueillir et orienter un client anglophone avec professionnalisme.
- Comprendre et utiliser le vocabulaire essentiel du tourisme et de l'hôtellerie.
- Gérer une réservation, un check-in et un check-out en anglais.
- Présenter les services et prestations d'un établissement.
- Prendre une commande et assurer le service auprès de clients internationaux.
- Répondre aux demandes spécifiques des clients.
- Traiter les réclamations simples avec efficacité et courtoisie.
- Développer sa confiance à l'oral dans les situations professionnelles courantes.

Contenu détaillé de la formation

Module 1 : Accueil et prise en charge des clients

- Accueillir chaleureusement un client
- Se présenter et présenter l'établissement
- Répondre aux questions fréquentes
- Orienter les visiteurs
- Utiliser les formules de politesse professionnelles

Module 2 : Réservations et check-in / check-out

- Prendre une réservation
- Confirmer ou modifier une réservation
- Effectuer les formalités d'arrivée
- Gérer le départ d'un client
- Expliquer les modalités de paiement

Module 3 : Présentation des services de l'établissement

- Décrire les chambres et équipements
- Présenter les installations et services
- Informer sur les horaires et prestations
- Conseiller les clients sur les activités disponibles
- Valoriser l'expérience client

Module 4 : Service en restauration

- Accueillir les clients au restaurant
- Présenter le menu et les spécialités
- Prendre une commande
- Répondre aux questions concernant les plats
- Assurer le suivi du service

Module 5 : Conseils et recommandations

- Recommander un plat ou une boisson
- Conseiller des activités touristiques
- Orienter vers les services adaptés aux besoins du client
- Proposer des solutions personnalisées
- Valoriser le territoire et l'établissement

Module 6 : Gestion des demandes particulières et des réclamations

- Comprendre une demande spécifique
- Apporter une réponse adaptée
- Gérer une réclamation simple
- Présenter des excuses de manière professionnelle
- Proposer une solution satisfaisante

Module 7 : Communication téléphonique et échanges quotidiens

- Répondre au téléphone
- Prendre et transmettre un message
- Répondre à une demande d'information
- Confirmer une réservation
- Gérer les échanges professionnels courants

Module 8 : Vocabulaire essentiel de l'hôtellerie et de la restauration

- Les différents espaces d'un hôtel
- Le matériel et les équipements
- Le vocabulaire de la restauration
- Les aliments et boissons
- Les expressions les plus utilisées dans le secteur

L'approche pédagogique ZeHub

- Apprentissage des phrases et expressions réellement utilisées dans les métiers de l'accueil.
- Pédagogie fondée sur la pratique et la communication active.
- Mises en situation inspirées du quotidien de l'hôtellerie et de la restauration.
- Développement progressif de la confiance à l'oral.
- Outils immédiatement réutilisables sur le poste de travail.
- Progression adaptée aux besoins et au rythme de chaque participant.

L'objectif est avant tout de permettre aux apprenants de communiquer efficacement avec une clientèle internationale dans un contexte professionnel réel.

Durée

De 15 à 30 heures selon le niveau de départ, les besoins du participant et les objectifs visés.

Dates

Formation accessible tout au long de l'année selon les disponibilités du participant et du formateur.

Modalités et lieu de formation

- En présentiel dans les locaux de l'entreprise ou de ZeHub des Langues.
- À distance par visioconférence.
- En individuel ou en petit groupe.

Modalités et délai d'accès

Après analyse des besoins et réalisation du test de positionnement, l'entrée en formation peut être organisée sous un délai moyen de 15 jours ouvrés, sous réserve des disponibilités et des modalités de financement.

Méthodes pédagogiques mobilisées

- Exercices pratiques
- Mises en situation professionnelles
- Jeux de rôle
- Simulations d'accueil et de service
- Études de cas réels
- Supports spécialisés hôtellerie-restauration
- Entraînement intensif à l'oral
- Accompagnement individualisé

Moyens pédagogiques et techniques

- Supports numériques et papier
- Fiches de vocabulaire métier
- Documents professionnels authentiques
- Exercices interactifs
- Plateforme de visioconférence
- Supports audio et vidéo spécialisés

Modalités de suivi et d'évaluation des acquis

- Test de positionnement initial
- Évaluations formatives régulières
- Mises en situation professionnelles
- Observation des compétences en communication
- Bilan final des acquis

Validation des compétences

Remise d'une attestation de fin de formation mentionnant les compétences travaillées et les acquis observés au cours du parcours.

Documents de suivi de la formation

- Convention ou contrat de formation
- Feuilles d'émargement
- Supports pédagogiques
- Évaluations
- Attestation de fin de formation
- Certificat de réalisation

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Afin de garantir l'égalité d'accès à la formation, toute personne en situation de handicap est invitée à contacter le centre avant son inscription afin d'étudier les adaptations pédagogiques, techniques et organisationnelles susceptibles de faciliter son parcours de formation.

Le centre dispose d'un référent handicap (François Hanzel, francois@zehub.fr ou 0610716120) chargé d'accompagner les stagiaires dans l'identification de leurs besoins spécifiques et dans la mise en œuvre des solutions adaptées.

Les locaux de formation ne sont actuellement pas accessibles aux personnes à mobilité réduite (PMR). Toutefois, lorsque la situation le permet, une solution de formation à distance ou un aménagement spécifique peut être envisagé afin de favoriser l'accès à la formation dans les meilleures conditions possibles.

Intervenant

Formateur spécialisé dans l'anglais professionnel appliqué aux métiers de l'hôtellerie, de la restauration, du tourisme et de l'accueil, utilisant une pédagogie centrée sur la communication concrète, la confiance en soi et l'expérience client.

Tarif

À partir de **1 250 € TTC**.

Un devis personnalisé est établi après analyse des besoins, évaluation du niveau et définition du volume horaire.

Financements possibles

- OPCO
- FAF
- Plan de développement des compétences
- Financement entreprise
- Financement personnel

Indicateurs de résultats

- Taux de satisfaction
- Taux d'assiduité
- Taux de recommandation

Données mises à jour annuellement et consultables sur notre site internet.

Contact

ZeHub des Langues
contact@zehub.fr
www.zehub.fr