

ANGLAIS PROFESSIONNEL POUR LA RESTAURATION ET L'HÔTELLERIE

Serveur, réceptionniste, barman, concierge, valet de chambre ou encore directeur d'établissement dans l'hôtellerie ou la restauration, la communication en anglais avec vos clients ou fournisseurs est parfois confuse ? Pour fluidifier vos échanges, nous vous accompagnons dans l'acquisition d'un vocabulaire spécifique et couramment utilisé dans ces domaines.

Durée: 70.00 heures (25.00 jours)

Profils des apprenants

- Salarié de la restauration et de l'hôtellerie

Prérequis

- Cette formation ne nécessite pas de pré requis

Accessibilité et délais d'accès

Notre organisme de formation s'engage à répondre en 48h à toute demande d'information relative pour toute formation. Une fois le contact établi, nous envisageons conjointement la date la plus appropriée en fonction de vos besoins et de vos enjeux. Sauf cas particulier, la mise en place de la formation pourra se faire dans le mois suivant votre demande.

Dispositif spécifique d'accueil des stagiaires

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Les aspects, l'accessibilité et le type de handicap au regard des modalités d'accompagnement pédagogiques sont à évoquer impérativement au cours de l'entretien préalable à toute contractualisation afin de pouvoir orienter ou accompagner au mieux les personnes en situation de handicap.

Qualité et indicateurs de résultats

Nouveauté 2023

Objectifs pédagogiques

- Améliorer la qualité de ses échanges professionnels en anglais
- Faire face à des situations de communication formelle : présentation devant un public, ...
- Utiliser les expressions professionnelles et le vocabulaire adapté à sa fonction

Contenu de la formation

- Perfectionner sa compréhension de l'anglais professionnel
 - Développer et lister un vocabulaire professionnel (accueil, ustensiles, produits, explication d'un menu, ...)
 - Comprendre les besoins explicites et implicites de la clientèle et savoir les reformuler
- S'exprimer en anglais professionnel
 - Savoir se présenter ainsi que l'établissement où l'on travaille
 - Accueil du client en face à face ou au téléphone

- Les expressions à maîtriser pour tenir une conversation : – prendre en charge des réservations, savoir donner des horaires d'ouverture et de fermeture, parler de dates et de disponibilités, ... – prendre des commandes et servir en anglais la clientèle étrangère – donner des indications, des explications sur la carte du restaurant – formuler des conseils ou des suggestions
- Créer un contact privilégié avec le client
- Gérer les paiements
- Traiter des réclamations, des plaintes, des demandes spécifiques, des clients difficiles, ...
- Les situations de communication informelle
 - Savoir aborder des sujets extra-professionnels.
 - Connaissances culturelles pour accueillir, informer et dialoguer avec des clients étrangers (règles de politesse, conventions de prise de parole...)
 - Pouvoir conseiller pour des visites touristiques ou les guider pour des services annexes

Organisation de la formation

Équipe pédagogique

Intervenants référencés et recrutés pour leur :

- Compétence pédagogique
- Expérience de l'enseignement aux adultes
- Expertise des thèmes enseignés
- Connaissance du monde de l'entreprise privée et publique

Moyens pédagogiques et techniques

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

- Application en environnement professionnel
- Alternance d'apports théoriques et de pratiques dans l'environnement professionnel
- Mises en situation / jeux de rôles / études de cas
- Support de formation : sélection ou construction du formateur – personnalisé et adapté aux besoins et objectifs