

ANGLAIS PROFESSIONNEL POUR LA RESTAURATION ET L'HÔTELLERIE - niveau 2

Durée: 70.00 heures (35.00 jours)

Profils des apprenants

- Professionnels en activité ou en reconversion dans les secteurs de l'hôtellerie, la restauration, le service en salle, la réception, le bar, ou les fonctions de conciergerie.

Prérequis

- Avoir suivi le niveau 1 ou justifier d'un niveau A2 validé en anglais professionnel

Accessibilité, délais et modalités d'accès

Notre organisme de formation s'engage à répondre sous 48 heures à toute demande d'information relative à une action de formation. Une fois le contact établi, un échange est organisé afin de déterminer conjointement la date de démarrage la plus adaptée à vos besoins et contraintes. Sauf cas particulier, la mise en place de la formation peut intervenir dans un délai d'un mois à compter de la demande.

Modalités d'accès :

L'inscription à l'action de formation se fait en plusieurs étapes :

- Premier contact par téléphone, e-mail ou formulaire en ligne ;
- Entretien de positionnement pour vérifier l'adéquation entre les objectifs, les prérequis et les besoins du stagiaire ;
- Envoi et signature de la convention de formation ou du contrat, accompagnée des documents administratifs requis ;
- Confirmation de l'inscription et démarrage de la formation selon le calendrier défini.

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

En 2024 (mise à jour : avril 2025)

4 stagiaires ont participé à cette formation.

Le taux de satisfaction est de 100 %, avec une recommandation unanime, et un taux d'assiduité également de 100 %.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- Comprendre des échanges professionnels oraux en anglais liés à l'accueil, au service et à la gestion client.
- Utiliser un vocabulaire spécifique au secteur de l'hôtellerie-restauration (réservations, menus, facturation, gestion des plaintes).
- Se présenter et présenter leur établissement de manière fluide et professionnelle.
- Gérer efficacement une réservation, une commande ou une réclamation en anglais.
- Adapter leur discours et leur posture pour interagir avec des clients internationaux, y compris dans des situations informelles.
- Démontrer une aisance dans les échanges interculturels (conventions sociales, expressions idiomatiques, etc.).

Contenu de la formation

- Module 1 – Compréhension orale et vocabulaire (10h)
 - Vocabulaire professionnel : accueil, menus, produits, ustensiles
 - Compréhension de dialogues clients dans différents accents
 - Reformulation des demandes
- Module 2 – Communication professionnelle (20h)
 - Présentation personnelle et de l'établissement
 - Réservations, horaires, disponibilités
 - Accueil au téléphone et en face à face
 - Explication de la carte, prise de commande
 - Paiement et facturation
- Module 3 – Gestion des situations délicates (10h)
 - Réclamations, erreurs de commande, demandes particulières
 - Gestion des clients mécontents ou agressifs
 - Reformulation positive et attitude professionnelle
- Module 4 – Communication informelle et culturelle (10h)
 - Petites conversations : météo, voyages, loisirs
 - Recommandations touristiques
 - Codes culturels et règles de politesse
- Module 5 – Mise en situation et pratique intensive (20h)
 - Jeux de rôles filmés et débriefés (accueil, commande, réclamation)
 - Simulations avec des intervenants externes
 - Feedback personnalisé sur la prononciation et la fluidité

Organisation de la formation

Équipe pédagogique

Jordan RONTARD est formateur et dirigeant de JR CONSULTING. Fort de plus de 7 années d'expérience à l'étranger, notamment aux États-Unis, il est trilingue (français, anglais, italien) et possède un niveau C2 en anglais. Il a formé plus de 50 groupes professionnels dans les secteurs de l'hôtellerie, du bâtiment et des services.

Diplômé en commerce, il a complété son expertise pédagogique par plusieurs formations spécifiques

Moyens pédagogiques et techniques

- En début et en fin de formation, les stagiaires réalisent une auto-évaluation de leurs connaissances et compétences en lien avec les objectifs de la formation. L'écart entre les deux évaluations permet ainsi de mesurer leurs acquis.
- Pour une meilleure assimilation, le formateur alterne tout au long de la journée les exposés théoriques, les démonstrations et la mise en pratique au travers d'exercices et de cas concrets réalisés seul ou en groupe.
- Innovants dans nos supports pédagogiques, nous utilisons notamment les outils digitaux ! Les stagiaires seront invités à utiliser leur smartphone professionnel pour des quiz, des challenges ou des exercices.

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

- Feuille de présence, émargée par demi-journée par chaque stagiaire et le formateur.
- Evaluation qualitative de fin de formation.
- Attestation de fin de formation, remise au stagiaire en main propre ou par courrier électronique.
- L'écart entre les évaluations en début et fin de formation permet de mesurer les acquis des stagiaires.

Tarif :

Tarifification élaborée sur devis, entre 30 € et 80 € de l'heure, en fonction du niveau initial, des objectifs visés, du format (individuel ou collectif) et de la durée totale de l'accompagnement.

Un entretien préalable permet d'identifier précisément vos besoins ou ceux de vos salariés, d'évaluer votre niveau en anglais, et de définir les modalités les plus adaptées à votre situation professionnelle.

À l'issue de cet échange, une proposition de formation personnalisée vous est transmise

Vous êtes ainsi en mesure de prendre votre décision en toute clarté et en parfaite adéquation avec vos attentes.