

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

- 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

- Aucun niveau d'anglais n'est requis, mais un entretien de positionnement initial permet d'évaluer les besoins et le niveau.

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)

25 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 et utiliser un vocabulaire professionnel de base lié à l'accueil, la restauration et l'hôtellerie
- Accueillir et orienter un client anglophone en face-à-face ou au téléphone
- Prendre une commande et expliquer un menu en anglais de manière fluide et compréhensible
- Répondre à des demandes courantes en anglais (réclamations, informations pratiques, horaires, directions...)
- Échanger avec un client dans un registre informel adapté
- Présenter son établissement et les services proposés en anglais
- Gérer une transaction ou un paiement en anglais

Contenu de la formation

- Séquence 1 – Accueil et présentation (10h)
 - Se présenter et présenter son rôle
 - Présenter son établissement
 - Vocabulaire de l'accueil client
- Séquence 2 – Comprendre et répondre aux besoins du client (15h)
 - Identifier les demandes explicites et implicites
 - Formuler des réponses adaptées
 - Reformuler et valider la compréhension
- Séquence 3 – Le service (20h)
 - Prendre une commande
 - Décrire les plats et boissons
 - Donner des conseils/suggestions culinaires
 - Gérer les allergies ou régimes particuliers
- Séquence 4 – Interactions spécifiques (15h)
 - Gérer une réservation
 - Donner des indications (horaires, direction, lieux touristiques)
 - Gérer une réclamation ou un client insatisfait
- Séquence 5 – Communication informelle et interculturelle (10h)
 - Engager une conversation
 - Parler de sujets extra-professionnels (météo, loisirs, événements...)
 - Adapter son langage selon la culture du client

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 :

Tarification 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.