

Anglais du Tourisme - avec ateliers de mises en situations – en groupe ou en individuel - Auxerre et Sens



DATE D'ACTUALISATION : JANVIER 2024

PUBLIC

Toutes personnes dans l'accueil des touristes et d'une clientèle étrangère.

PREREQUIS

Niveau : élémentaire à pré-intermédiaire – A1/A2 pour objectif A2 minimum

OBJECTIFS

Acquérir les bases et développer les connaissances en vocabulaire + notions de grammaire utile
Pouvoir gérer l'accueil et l'accompagnement de 1^{er} niveau
Pouvoir aborder la prise de parole simple et l'intégrer au quotidien de la structure et de son activité

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Cours personnalisés en face à face en groupe avec des intervenantes expertes
Travail selon niveau et besoins – travail personnel obligatoire de l'apprenant pour assurer la progression
Mises en situations concrètes et ateliers par thèmes liés à l'activité
Axes principaux : acquisition des outils de communication simples, la compréhension audio et la prise de parole

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET VALIDATION

- Vérification des acquis tout au long de la formation (tests et mises en pratique)
- Bilan de fin de formation

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES/PROGRAMME DU STAGE

Anglais – Thèmes généraux

Savoir saluer, accueillir, se présenter, présenter autrui
Le vocabulaire du quotidien – utiliser la répétition
Identifier le vocabulaire spécifique à son activité
Renseigner : questions/réponses
Conseiller et suggérer : les lieux, structures et sites
Parler de délais, dates et périodicités
Gérer les plaintes et réclamations
Problèmes et solutions
Pouvoir assurer des appels simples
Pouvoir répondre aux mails

Donner des instructions : horaires et consignes
Expliquer des positionnements
Donner des directions (itinéraires et localisations)
Réservations : prendre, refuser, proposer une alternative
Présenter les prix et réductions (forfaits)
La note + expressions de fidélisation/satisfaction

Renseigner sur des événements, des activités à partir d'une brochure, d'un dépliant
Mettre en avant sa ville et sa région avec enthousiasme
Conversations types au téléphone avec scripts
Vendre de souvenirs

Mises en situations

Arrivée des clients : accueil et encadrement
Demander des informations personnelles et remplir un formulaire
Décrire des règles

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Pour réaliser votre dossier de formation, vous devez compléter le bulletin d'inscription du Pôle Formation de la CCI de l'Yonne à demander par mail emploi.formation@yonne.cci.fr ou à télécharger sur <https://www.cci89.fr/former-et-recruter/formations-professionnelles/>). Dès réception dans nos services, un devis et une convention de formation précisant vos dates de formation vous seront adressés par mail ou courrier dans un délai de 72 heures.

DURÉE : 30h au total - en 10 séances de 3h – le matin ou l'après-midi

DATES : à déterminer selon participants

PRIX : nous consulter – adaptable en durée et selon la demande (groupe ou individuel)

Nos locaux sont accessibles aux personnes en situations de handicap.