

Anglais de l'hôtellerie /restauration – avec ateliers de mises en situations – en individuel ou en groupe – Auxerre et Sens



DATE D'ACTUALISATION : FÉVRIER 2026

PUBLIC : Toute personne dans l'accueil d'une clientèle étrangère.

PRÉREQUIS

Niveaux : élémentaire à pré-intermédiaire – A1 /A2

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.

La formation est conçue pour développer vos compétences linguistiques à l'oral et à l'écrit, et notamment :

- Identifier et utiliser un vocabulaire adapté au contexte,
- Utiliser les principales structures grammaticales nécessaires pour construire des phrases cohérentes et de complexité variée,
- Comprendre un court texte et en dégager le sens global et des détails spécifiques,
- Comprendre un énoncé, des instructions ou les questions d'un interlocuteur,
- Communiquer en situation socioprofessionnelle, professionnelle ou spécifique à son activité en employant les expressions adaptées,
- Tenir une discussion sur un sujet professionnel,
- Communiquer de façon naturelle et développer l'interaction orale,
- Se faire comprendre avec une prononciation claire.

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.

Mise en situations concrètes et ateliers par thème 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 (selon besoins et progression)

Anglais – Thèmes généraux

- Savoir saluer, accueillir, se présenter et 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 les réclamations
- Gérer les problèmes et apporter des solutions
- Pouvoir gérer des appels simples
- Répondre et envoyer des mails
- Arrivée des clients : accueil et encadrement
- Demander des informations personnelles et remplir un formulaire
- Décrire des règles
- Donner des instructions
- Donner des horaires et consignes
- Exprimer des positionnements
- Donner des directions (itinéraires et localisations)
- Réservations : prendre, refuser, proposer une alternative
- Donner les prix et réductions (forfaits)
- La note + expression de fidélisation

Hôtellerie

Restauration

- Au bar – prendre les commandes et proposer
- Au restaurant – accompagner vers la table
- Expliquer, conseiller, décrire

Food and drink

- Prendre les commandes
- Servir (expressions type)
- La note (et questions de satisfaction)

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 les participants.

PRIX

Nous consulter – adaptable en durée et selon la demande (groupe ou individuel).

Nos locaux sont accessibles aux personnes en situations de handicap.