

## ANGLAIS PROFESSIONNEL : Les métiers du tourisme

*Développer la relation clientèle en anglais dans le secteur touristique*

### COMPETENCES VISEES

- Etre capable d'accueillir et conseiller des personnes étrangères
- Maîtriser les stratégies pour faire face à la majorité des situations rencontrées
- Proposer un service clientèle de bonne qualité

### Fonctions linguistiques

- Répondre à un appel téléphonique, donner des informations
- Prendre une réservation de séjour
- Prendre une réservation de restaurant
- Accueillir des clients
- Servir au bar
- Prendre une commande au restaurant
- Parler des vins et des plats
- Gérer des réclamations
- Solutionner des problèmes
- Proposer de l'aide
- Indiquer le chemin à l'intérieur
- Indiquer le chemin à l'extérieur
- Prendre un paiement

### Les bases

- Utiliser les chiffres et les nombres
- Identifier l'alphabet
- Utiliser les dates

### Grammaire abordée selon le contexte

- Le présent simple
- Le présent continu
- Le passé simple
- Le present perfect
- Le futur : will, going to, présent continu
- Les questions directes et indirectes
- Les verbes pour se porter volontaire : will, shall, can
- Les verbes pour suggérer : let's shall, should, ought to
- Les verbes modaux : can, could, have to, must, should
- 1er conditionnel + when, as soon as, before, after
- Les comparatifs et superlatifs

### Public

Tout public

### Pré requis

Bases consolidées en anglais

### Durée

5 jours

### Suggestion de compléments

L'accueil physique et téléphonique

La relation client au téléphone

### Les + pédagogiques

Mode d'apprentissage varié

Prise de parole thématique

Certification Bright possible

Mise en situation contextualisée

### Moyens matériels et humains

Outils pédagogiques audio, vidéo

Plateforme pédagogique

Jeux de rôle

Mise en situation spécifique

Formateur/trice de langue anglaise maternelle