

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

Echanger en anglais en utilisant du vocabulaire varié, rédiger un bref écrit (type présentation)

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