

ANGLAIS PROFESSIONNEL : Les métiers du tourisme - COMBI

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

- Les chiffres et les nombres
- L'alphabet
- Les dates

Grammaire abordé 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

2 jours et une demi-journée

Accès à la plateforme

30 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

Agence de St Jean d'Angély

6 Avenue Pasteur
17400 SAINT JEAN D'ANGELY
05.46.32.65.16
contact@envolformation.com

Agence de La Rochelle

10 Rue de Suède
17000 LA ROCHELLE
09.53.09.78.15
larochelle@envolformation.com

Agence de Niort

85 Rue Saint Jean
79000 NIORT
09.80.63.29.73
niort@envolformation.com