

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

-)] 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

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

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