

Anglais de l'accueil et de la communication orale

Cours en mini-groupe de même niveau

CPF

CERTIFICATION

PRÉSENTIEL

INTER ENTREPRISE



Objectif de formation

Optimiser l'accueil en anglais de la clientèle étrangère en développant le vocabulaire professionnel du secteur. Répondre aux besoins des clients. Pratiquer la langue au sein d'un groupe de niveau homogène et développer ses compétences en compréhension et expression orale dans le cadre de situations professionnelles.

Programme

Accueillir le client visiteur

Utiliser les formules d'accueil et de politesse

Se présenter et présenter l'établissement ou du lieu

Faire patienter et diriger un visiteur

Répondre aux attentes de la clientèle étrangère

Adapter sa communication en fonction du pays d'origine des visiteurs

Remercier le client et le visiteur et prendre congé

Traiter une réclamation, un mécontentement

Identifier le vocabulaire et expressions spécifiques à l'accueil de clientèle étrangère

Utiliser des formules de politesse et salutations

Présenter les types de séjour et formules

Identifier les chambres et mobilier à disposition

Parler des services et prestations à proximité

Expliquer les modalités de réservation

Fidéliser le client

Prendre des réservations

Renseigner des clients sur le fonctionnement de l'établissement

Identifier dates et horaires, confirmer les modalités

Expliquer aux clients comment se rendre vers l'établissement

Mettre en valeur son établissement

Développer son relationnel avec les clients étrangers

Donner des informations touristiques

Parler des sites d'intérêt à voir dans la région

Décrire les installations et les attractions touristiques

Renseigner sur une visite, des horaires, des prix et des données touristiques

Orienter les personnes vers ces lieux

Mettre en valeur les produits régionaux

Infos pratiques

Type de formation

Formation continue

Public cible

Acteurs du commerce, du tourisme ou de l'hôtellerie-restauration

Durée

21 Heures dont 21 Heures en centre

Tarif(s) net de taxe

945 € par stagiaire

Certification en option

180 € en supplément si certification

Adresse

Morlaix - CCI Formation
Aéroport,
CS 27934,

29679 Morlaix

<https://cci-formation-bretagne.fr/finistere>

Les conditions d'admission

Prérequis

Aucun pré-requis

Modalités d'entrée

Test de positionnement en amont pour constitution de groupe de niveau homogène sur www.oscar-cel.com

Le parcours de formation

Objectifs pédagogiques

Développer ses compétences en compréhension et en expression orale dans le cadre de situations professionnelles.

► PRÉSENTIEL

Modalités pédagogiques

Pédagogie dynamique et participative : jeux de rôles, mises en situations propres à l'environnement du tourisme, travail sur des cas pratiques, utilisation de supports audio, fiches de vocabulaire métier. Une séance par semaine

Les sessions



Morlaix

- Nous contacter
- 13-14 et 25 novembre 2025
- 2-3 et 10 mars 2026

En savoir plus Certification professionnelle - diplôme

Date et mise à jour des informations : 21/07/2025

Intitulé : Certification CLOE anglais - CCI FRANCE

Cette formation est éligible CPF car elle est adossée au code répertoire spécifique : 6435 – B V décision du 15-11-2023

Intitulé : Test TOEIC (Test of English for International Communication) -

EDUCATIONAL TESTING SERVICE GLOBAL

Cette formation est éligible CPF car elle est adossée au code répertoire spécifique : 6151 – décision du 24-10-2022

Extrait de la description de la formation. Consultez l'intégralité des informations relatives à cette formation sur notre site internet www.cci-formation-bretagne.fr

Contacts



FOURESTIER Valérie

valerie.fourestier@bretagne-ouest.cci.bzh

CCI Formation Morlaix - N° SIRET 13002293200094 - N° d'activité 53290897729
Aéroport, CS 27934, - 29679 Morlaix

Tél. : 02.98.62.39.39 - formation.morlaix@bretagne-ouest.cci.bzh - <https://cci-formation-bretagne.fr/finistere>

 CCI FORMATION
BRETAGNE