

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
- Répondre aux attentes de la clientèle étrangère (us et coutumes)
- Identifier le vocabulaire et expressions spécifiques à l'accueil de clientèle étrangère
- Formules de politesse, salutations
- Identifier le vocabulaire spécifique selon l'activité (commerce, tourisme, hôtellerie/restauration)
- Services et prestations à proximité
- Modalités de réservation
- Fidéliser le client
- Présenter en détail les produits et services à disposition
- Présenter les modalités de fonctionnement ou de paiement
- Mettre en valeur son établissement
- Développer son relationnel avec les clients étrangers
- Traiter une réclamation, un mécontentement
- 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
- 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

30 Heures

Tarif(s) net de taxe

1050 € par stagiaire

Certification en option

140 € en supplément si certification

Adresse

Antenne Dinan CCI22

ZAC des landes fleuries ,
1 rue du miroir du temps ,

22100 Dinan

Antenne Lannion CCI22

Maison des Entreprises - Espace Erhel ,
4 rue Broglie, BP 50756

22300 Lannion

<https://www.cci-formation-bretagne.fr/cotes-armor>

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



Dinan

- Nous contacter

Lannion

- Nous contacter

En savoir plus Certification professionnelle - diplôme

Date et mise à jour des informations : 13/03/2025

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



BALLAY Nathalie

nathalie.ballay@cotesdarmor.cci.fr

CCI Formation Côtes d'Armor Lannion - N° d'activité 5322P001722
ZAC des landes fleuries , 1 rue du miroir du temps , - 22100 Dinan
Tél. : 02 96 78 70 34 - formation@cotesdarmor.cci.fr - <https://www.cci-formation-bretagne.fr/cotes-armor>



HORVAT Nathalie

formation@cotesdarmor.cci.fr

