CCI FORMATION CÔTES D'ARMOR

Anglais de l'accueil et de la communication orale

Cours en mini-groupe de même niveau

CPF CERTIFICATION PRÉSENTIEL INTER ENTREPRISE

MON COMPTE FORMATION

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.

Les sessions

Dinan

- Nous contacter

Lannion

- Nous contacter

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

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

HORVAT Nathalie
formation@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

CCI FORMATION BRETAGNE