# Anglais de l'accueil et de la communication orale

Cours en mini-groupe de même niveau

CPF | CERTIFICATION | PRÉSENTIEL | INTER ENTREPRISE

Cette offre de formation est éligible à MON COMPTE FORMATION moncompteformation.gouv.fr

## 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**

30 Heures

**Tarif(s) net de taxe**

1050 € par stagiaire

180 € en supplément si certification

**Adresse**

**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 : 21/07/2025*

**Intitulé : Certification CLOE anglais - CCI FRANCE**

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

**Intitulé : Test TOEIC (Test of English for International Communication) - EDUCATIONAL TESTING SERVICE GLOBAL B V**

**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° SIRET 182 200 055 000 16 - N° d'activité 5322P001722**
Maison des Entreprises - Espace Erhel ,4 rue Broglie,BP 50756 - 22300 Lannion
Tél. : 02 96 78 70 34 - formation@cotesdarmor.cci.fr - https://www.cci-formation-bretagne.fr/cotes-armor

CCI FORMATION BRETAGNE