

Serveur, réceptionniste, barman, concierge, valet de chambre ou encore directeur d'établissement dans l'hôtellerie ou la restauration, la communication en anglais avec vos clients ou fournisseurs est parfois confuse ?

Pour fluidifier vos échanges, nous vous accompagnons dans l'acquisition d'un vocabulaire spécifique et couramment utilisé dans ces domaines.

### OBJECTIFS

- Améliorer la qualité de ses échanges professionnels en anglais
- Faire face à des situations de communication formelle : présentation devant un public, ...

### DÉTAILS DE LA FORMATION

#### PRÉ-REQUIS



aucun

#### PUBLIC



salarié de la  
restauration et  
de l'hôtellerie

#### DURÉE



30 heures

#### MODALITÉ



individuel  
ou groupe

#### FORMAT



visio ou  
face à face

#### ÉVALUATION



entraînement en  
situation réelle

Le +

Une formation certifiante et finançable par le CPF – Compte Personnel de Formation

### DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE

- Construction du contenu adapté à l'environnement professionnel
- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Mise en situation et jeux de rôles

## ▲ **PERFECTIONNER SA COMPRÉHENSION DE L'ANGLAIS PROFESSIONNEL**

Développer et lister un vocabulaire professionnel (accueil, ustensiles, produits, explication d'un menu, ...)

Comprendre les besoins explicites et implicites de la clientèle et savoir les reformuler

## ▲ **S'EXPRIMER EN ANGLAIS PROFESSIONNEL**

Savoir se présenter ainsi que l'établissement où l'on travaille

Accueil du client en face à face ou au téléphone

Les expressions à maîtriser pour tenir une conversation :

- prendre en charge des réservations, savoir donner des horaires d'ouverture et de fermeture, parler de dates et de disponibilités, ...
- prendre des commandes et servir en anglais la clientèle étrangère
- donner des indications, des explications sur la carte du restaurant

formuler des conseils ou des suggestions

Créer un contact privilégié avec le client

Gérer les paiements

Traiter des réclamations, des plaintes, des demandes spécifiques, des clients difficiles, ...

## ▲ **LES SITUATIONS DE COMMUNICATION INFORMELLE**

Savoir aborder des sujets extra-professionnels.

Connaissances culturelles pour accueillir, informer et dialoguer avec des clients étrangers (règles de politesse, conventions de prise de parole...)

Pouvoir conseiller pour des visites touristiques ou les guider pour des services annexes



**Cette formation vous intéresse ?**

Contactez-nous : [formation@capecia-formations.fr](mailto:formation@capecia-formations.fr) | 04 42 50 50 11

