

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 - groupe

FORMAT



Face à face - Visio-formation

ÉVALUATION



Application en environnement professionnel
Certification

FORMATEUR



Il possède des compétences techniques et une expérience professionnelle métier

ACCESSIBILITE HANDICAP



Un besoin spécifique, nous étudions la solution pour adapter la formation avec un référent handicap

Le +

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

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Une formation sur mesure : le test de niveau et l'audit téléphonique au démarrage de la formation permettra de personnaliser et adapter le programme de formation
- Alternance d'apports théoriques et pratiques dans l'environnement professionnel
- Mises en situation / jeux de rôles / études de cas
- Support de formation : sélection du formateur personnalisé et adapté aux besoins et objectifs



Cette formation vous intéresse ?

Contactez-nous : formation@capecia-formations.fr | 04 42 50 50 11

Consultez sur notre site et découvrez nos programmes de formation sur mesure.



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