

Serveur, réceptionniste, chargé d'accueil touristique, barman, concierge, valet de chambre ou encore directeur d'établissement dans l'hôtellerie, la restauration et le tourisme, la communication en français avec vos clients ou fournisseurs est parfois compliquée ?

Vous avez besoin de :

- Répondre aux demandes, exigences et besoins d'une clientèle francophone
- Fournir un service de qualité nécessite une communication adaptée et une aisance relationnelle pour gérer toutes les situations

## OBJECTIFS

- Acquérir un langage spécifique utilisé dans votre domaine professionnel
- Améliorer la qualité de ses échanges professionnels en français auprès de la clientèle
- Développer les fondamentaux de l'accueil et du service d'une clientèle francophone
- Faire face à toutes les situations de communication courantes : gestion des demandes, des réclamations...

## DÉTAILS DE LA FORMATION

### PRÉ-REQUIS



A2

Niveau inférieur possible en augmentant la durée du parcours

### PUBLIC



Salarié de la restauration, l'hôtellerie et du tourisme

### DURÉE



30 heures

### MODALITÉ



Individuel - groupe

### FORMAT



Face à face - Visio-formation

### ÉVALUATION



Application en environnement professionnel  
Option certification

[CLOE](#)

### 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 +

**FORM'ACTION** : apprentissage en situation réelle

## MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- **Une formation sur-mesure** : le test de niveau et l'audit téléphonique au démarrage de la formation permettront de personnaliser et adapter le programme de formation
- **Pédagogie** :
  - Adaptation du contenu en fonction des besoins professionnels
  - Alternance d'apports théoriques et de pratique dans l'environnement professionnel
  - Mises en situation / jeux de rôles / études de cas
- **Support de formation** : sélection ou construction du formateur - personnalisé et adapté aux besoins et objectifs de la formation
- **Rythme** : 2 séances d'1 heure par semaine



Cette formation vous intéresse ?

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

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



## PROGRAMME

### COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES TRANSVERSES

#### **Entrée en matière**

- Développer et lister le vocabulaire en lien avec son environnement et son secteur d'activité
- Savoir se présenter, présenter sa fonction dans l'entreprise
- Présenter son entreprise, son histoire et ses valeurs
- Décrire l'environnement de l'entreprise : métiers, services, organisation, postes...

#### **Communication professionnelle**

- Communiquer par e-mail : utiliser les formules usuelles d'un échange par mail, maîtriser le format pour les dates, les chiffres, les abréviations courantes...
- Communiquer par téléphone : demander l'identité de l'interlocuteur, faire épeler un numéro de téléphone et une adresse électronique, faire patienter, demander à prendre un message...
- Les essentiels d'une communication orale :
  - Se faire comprendre avec une prononciation claire
  - Maîtriser les principales structures grammaticales et syntaxiques nécessaires pour construire des phrases cohérentes et de complexité variée
- Savoir aborder des sujets extra-professionnels

### COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES MÉTIER

#### **Accueil / prise en charge**

- Accueil du client en face à face ou par téléphone en tenant compte des procédures d'accueil de votre entreprise (hôtel, restaurant, centre de vacances, office de tourisme ...) et de l'aspect interculturel dans la relation client
- Connaissances culturelles pour accueillir, informer et dialoguer avec des clients francophones (règles de politesse, codes culturels, ...)
- Prendre en charge les réservations, gérer les temps d'attente
- Informer sur les horaires d'ouverture et de fermeture, parler de dates et de disponibilités, des conditions d'accès, des possibilités de stationnement, ...

#### **Écoute des besoins**

- Comprendre les besoins explicites et implicites de la clientèle et savoir les reformuler
- Récapituler la commande ou la réservation, les modalités du séjour (dates, type de chambre, prestations supplémentaires...)
- Prendre des commandes et servir la clientèle, en salle ou pour le room service

#### **Présentation des produits et services**

- Donner des indications, des explications et les tarifs de la carte du restaurant, la carte des vins et cocktails ; formuler des conseils ou des suggestions
- Décrire l'équipement des chambres
- Renseigner sur les prestations annexes (salle de sport, Spa, conciergerie, ...) proposées par l'établissement ainsi que les modalités d'accès
- Informer la clientèle sur l'offre touristique de la ville et de la région : activités sportives, culturelles, artisanat local, marchés ...

## PROGRAMME

### Fidélisation / gestion des réclamations

- Fidéliser le client en développant une relation client privilégiée avec des échanges de qualité
- Conseiller des visites touristiques et des sites régionaux à découvrir
- Gérer les paiements, la facturation et les procédures de départ
- Traiter des réclamations, plaintes, demandes spécifiques, clients difficiles, ...
- Gérer des prestataires et fournisseurs

## MODALITÉS DE RÉALISATION DE LA FORMATION

### MOYENS TECHNIQUES

Lors des formations en distanciel, les séquences en visioconférence sont organisées via l'outil utilisé dans l'entreprise du stagiaire (Teams, Zoom, Meet, ...) – Une assistance technique est assurée par un référent pédagogique CAPECIA. Les formations en présentiel se déroulent au sein de l'entreprise cliente dans une salle de formation adaptée.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

La progression est évaluée par le formateur tout au long de la formation (résultats des exercices, questions-réponses, ...) et par un test d'évaluation des acquis en fin de formation (QCM, mise en situation, études de cas, ...). L'évaluation est complétée par le recueil par téléphone et en ligne des appréciations du stagiaire à l'issue de la formation et par le bilan du formateur.

### MODALITÉ DE SANCTION

Remise d'une attestation de fin de formation.