

ANGLAIS DANS LES CAFÉS, HÔTELS, RESTAURANTS OU DANS TOUTE AUTRE LANGUE ÉTRANGÈRE

Durée

3 jours

Référence Formation

7-LA-HOT

Objectifs

Parvenir à dialoguer et à renseigner des clients en toute circonstance

Participants

Toute personne souhaitant se professionnaliser dans une langue étrangère

Pré-requis

Niveau B1 pré-intermédiaire minimum Audit préalable obligatoire

PROGRAMME

· Promouvoir son entreprise

Maîtriser le vocabulaire spécifique à son métier, son poste, ses tâches, ses prestations, son établissement

Savoir parler de ses services, ses prestations, son établissement

· Prendre contact / Relation clientèle

Accueillir un client

Se renseigner sur un client

Savoir renseigner un client, le guider dans l'espace et dans le temps

Installer, servir et remercier un client

· Communication commerciale

Prendre, modifier, annuler une commande/une réservation

Expliquer une facture

Faire payer le client

Maîtriser parfaitement les chiffres, la date et l'heure

S'adapter aux codes et habitudes des clients étrangers

Gérer un conflit ou une situation difficile

· Son menu, sa carte, ses services

Traduire et expliquer son menu, sa carte, ses prestations de services

Expliquer les ingrédients, les produits, les valeurs ajoutées

Moyens pédagogiques

Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation équipée d'un vidéo projecteur, tableau blanc et paperboard ainsi qu'un ordinateur par participant pour les formations informatiques.

Positionnement préalable oral ou écrit sous forme de tests d'évaluation, feuille de présence signée en demi-journée, évaluation des acquis tout au long de la formation.

En fin de stage : QCM, exercices pratiques ou mises en situation professionnelle, questionnaire de satisfaction, attestation de stage, support de cours remis à chaque participant.

Formateur expert dans son domaine d'intervention

Apports théoriques et exercices pratiques du formateur

Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle des participants

Réflexion de groupe et travail d'échanges avec les participants

Pour les formations à distance : Classe virtuelle organisée principalement avec l'outil ZOOM. Assistance technique et pédagogique : envoi des coordonnées du formateur par mail avant le début de la formation pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours à distance.