

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

Moyens pédagogiques

Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur

Travail d'échange avec les participants sous forme de réunion-discussion

Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle

Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluation, des mises en situation et des jeux pédagogiques.

Remise d'un support de cours.

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



CAP ÉLAN FORMATION

www.capelanformation.fr - Tél : 04.86.01.20.50

Mail : contact@capelanformation.fr

Organisme enregistré sous le N° 76 34 0908834
version 2024