

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

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.

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

