



Mise à jour nov. 2023

Anglais dans les Cafés, hôtels, restaurants ou dans toute autre langue étrangère

Durée 3 jours (21 heures)

« Délai d'accès maximum 1 mois »

OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- Parvenir à dialoguer et à renseigner des clients en toute circonstance

PARTICIPANTS

- Toute personne souhaitant se professionnaliser dans une langue étrangère

PRE-REQUIS

- Niveau B1 pré-intermédiaire minimum
- Audit préalable obligatoire

MOYENS PEDAGOGIQUES

- Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur
- Travail d'échange avec les participants sous forme de
- 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.

MODALITES D'EVALUATION

- Feuille de présence signée en demi-journée,
- Evaluation des acquis tout au long de la formation,
- Questionnaire de satisfaction,
- Positionnement préalable oral ou écrit,
- Evaluation formative tout au long de la formation,
- Evaluation sommative faite par le formateur ou à l'aide des certifications disponibles,
- Sanction finale : Certificat de réalisation, certification éligible au RS selon l'obtention du résultat par le stagiaire

MOYENS TECHNIQUES EN PRESENTIEL

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation, équipée d'ordinateurs, d'un vidéo projecteur d'un tableau blanc et de paperboard. Nous préconisons 8 personnes maximum par action de formation en présentiel

MOYENS TECHNIQUES DES CLASSES EN CAS DE FORMATION DISTANCIELLE

- A l'aide d'un logiciel comme Teams, Zoom etc... un micro et éventuellement une caméra pour l'apprenant,
- suivez une formation uniquement synchrone en temps réel et entièrement à distance. Lors de la classe en ligne, les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.
- Les formations en distanciel sont organisées en Inter-Entreprise comme en Intra-Entreprise.
- L'accès à l'environnement d'apprentissage (support de cours, labs) ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré. Nous préconisons 4 personnes maximum par action de formation en classe à distance

ORGANISATION

- Les cours ont lieu de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30.

PROFIL FORMATEUR

- Nos formateurs sont des experts dans leurs domaines d'intervention
- Leur expérience de terrain et leurs qualités pédagogiques constituent un gage de qualité.

A L'ATTENTION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

- Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

Programme de formation

Promouvoir son entreprise (03h00)

- 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 (06h00)

- 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 (09h00)

- 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 (03h00)

- Traduire et expliquer son menu, sa carte, ses prestations de services
- Expliquer les ingrédients, les produits, les valeurs ajoutées