

Anglais Professionnel

Type de formation : groupe de 5 personnes Durée : 21 heures Rythme : 1 leçon de 1h30 par semaine
 Niveau des stagiaires : pré-intermédiaire et intermédiaire Domaine d'activité : hôtellerie (réceptionnistes)
 Centres d'intérêt des membres du groupe : cinéma, gastronomie, équitation, zumba, voyages

Leçons	Thèmes	Mise en pratique	Objectifs pédagogiques
1	Mon environnement professionnel Evaluation du départ Mon quotidien et mes habitudes	Le cercle de liens professionnels	Parler de son travail et de son environnement professionnel (présent simple) Parler de son quotidien (présent simple)
2	L'accueil du client	Jeu de rôle : Check in	Structurer des questions pour mieux connaître les besoins et les préférences de son interlocuteur
3	Les hôtels du monde	Comparer différents hôtels	Les comparatifs Verbes modaux : communiquer différentes possibilités aux clients
4	Conseiller le client	Jeu de rôle : le client cherche des conseils	Parler des possibilités de découverte au sein de, et autour de, l'hôtel (restaurants, balades, transports, services, etc.) et conseiller le client.

5	Orienter le client	Jeu de rôle : le client cherche son chemin	Donner des indications et explications clairement
6-7	Gérer et vendre l'hôtel comme centre de conférences	Jeu de rôle : pitch son hôtel !	Décrire et mettre en valeur les différents services destinés aux clients d'affaires
8	Au téléphone	Jeu de rôle : répondre au standard	Gérer des appels ; donner des renseignements et prendre des réservations par téléphone
9	Le small talk	Jeu de rôle : papoter avec plusieurs clients Jeu d'échange : "Have you ever..."	"Papoter" en anglais pour mettre à l'aise Usage du présent parfait
10	Les problèmes du quotidien	Jeu de rôle : à l'aide des clients en difficulté	Gérer les problèmes d'un hôtel (panne d'équipements, nuisances sonores, plaintes par rapport au ménage, le petit-déjeuner, etc.)
11	Le restaurant et les anglais différents	Jeu de rôle : aider des clients d'horizons différents au restaurant	Connaître et utiliser le vocabulaire du restaurant Répondre aux requêtes et aux réclamations des clients S'adapter aux différences d'usage des anglais différents (britannique, américain, australien, international, etc.)
12	Les consignes et la politesse	Jeu de rôle : accueillir et aider des clients 'difficiles'	Verbes modaux : Exprimer obligations, possibilités et capacités Répondre avec tact et politesse aux clients exprimant ou

			causant un désagrément
13	Les avis en ligne	Ecrire des réponses à des avis en ligne	Employer du tact et de la politesse à l'écrit
14	La météo Bilan de réussite	Présenter des 'plan B' aux clients Autoévaluations et conseils du formateur	Vocabulaire pour parler de différents climats, et de la météo (d'aujourd'hui ou prévue) Proposer des alternatives aux clients en cas d'intempéries Tenir compte du progrès fait et des compétences acquises

* Ces informations sont fournies à titre indicatif. Toute formation est conçue sur mesure, tenant compte des besoins des stagiaires. Le contenu sera adapté à leurs objectifs, à leur niveau de départ, à leur façon d'apprendre, à leur domaine d'activité et/ou à leurs centres d'intérêt. La durée de formation et le délai d'accès sont en fonction de la demande du client. Pour une proposition personnalisée, merci de contacter kay@Speak-freely.fr.