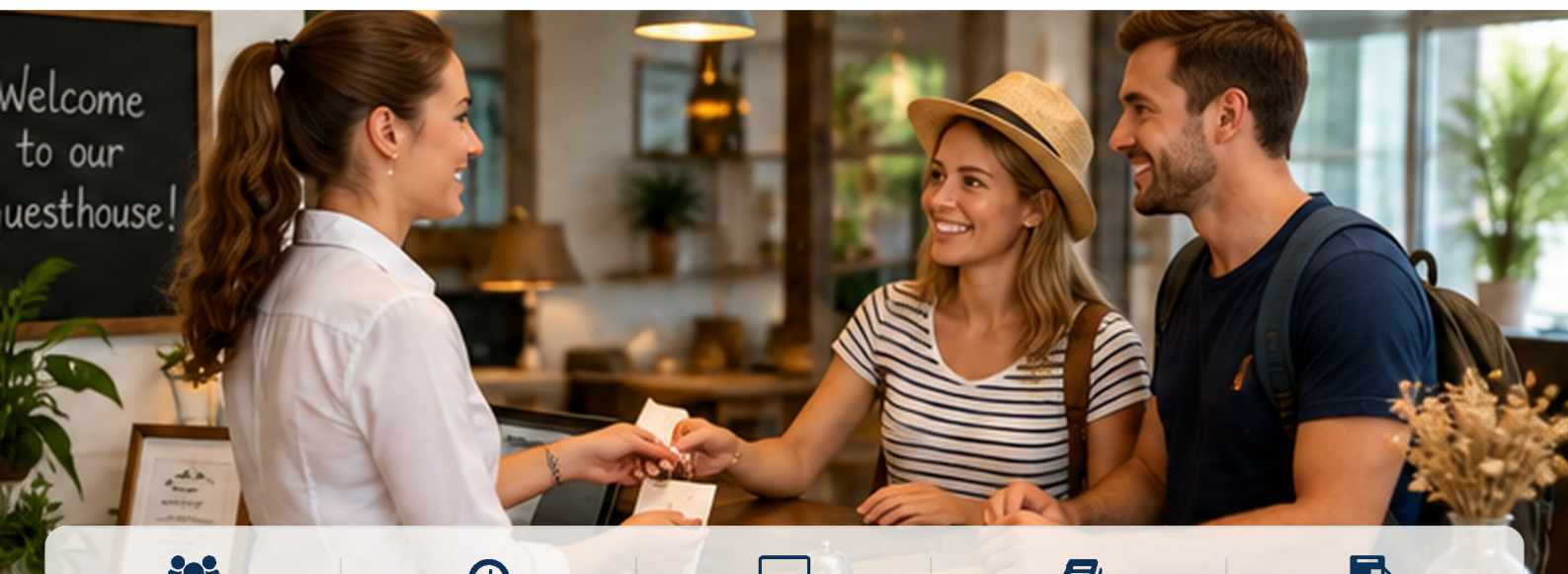




Anglais : Accueil de la clientèle anglophone

Cette formation en anglais, spécifique à l'accueil des clients anglophones en hébergement touristique, hôtellerie ou hôtellerie de plein air, se réalise à distance en petits groupes de niveaux similaires. Elle permet d'acquérir des automatismes, de gagner en fluidité et d'être à l'aise dans les situations professionnelles du quotidien.



3 à 8
participants



40
heures



Formation
à distance



Livret pédagogique
remis



Attestation
de fin de formation



Objectifs de la formation

- Acquérir les connaissances indispensables pour mieux accueillir et servir la clientèle anglophone.
- Maîtriser la relation téléphonique en anglais.
- Acquérir le vocabulaire anglais propre à l'accueil des clients anglophones.



Pré-requis

Aucun diplôme ou niveau de connaissance n'est requis. Une évaluation préalable permet d'orienter l'apprenant vers le groupe correspondant à son niveau.



Compétences visées

- Répondre à une personne anglophone par téléphone.
- Répondre en anglais aux demandes d'information reçues par e-mail.
- Se présenter et accueillir une personne anglophone dans son établissement.
- Présenter ses services et réaliser la prestation souhaitée en anglais.
- Répondre aux différentes demandes en anglais.
- Présenter une facture, proposer les modes de règlement, remercier et inviter le client à revenir.

Public : personnel ou propriétaires de gîtes et chambres d'hôtes, gérants de centres équestres et professionnels de l'accueil touristique.



Programme

01

Approche interculturelle

- Habitudes de vie et comportements des clients anglophones.
- Attentes des clients anglophones.

02

Réservation téléphonique

- Répondre au téléphone, s'identifier et présenter sa structure.
- Indiquer horaires, disponibilités et savoir faire patientier.
- Prendre la réservation, récapituler ou proposer une alternative.

03

Accueil physique

- Vérifier la réservation et présenter les services associés.
- Proposer les autres prestations de l'établissement.
- Décrire les documents de promotion et d'information.

04

Pendant le séjour

- Recommander des activités touristiques et des excursions.
- Acquérir le vocabulaire nécessaire aux activités proposées.
- Diriger la clientèle dans la ville ou dans la région.

05

Gestion des réclamations et questions périphériques

- Orienter la clientèle et gérer les urgences.
- Comprendre et répondre aux demandes spécifiques.
- Faire face aux réclamations, apporter des solutions et présenter des excuses.

06

Le règlement

- Présenter et expliquer une facture ou un remboursement.
- Proposer les différents modes de règlement.
- Remercier et inviter le client à revenir prochainement.



Démarche pédagogique

Petits groupes de professionnels favorisant les échanges d'expériences. Apports théoriques et approche pratique avec mises en application des situations rencontrées dans la vie professionnelle.

Sketchs, QCM, vidéos, exercices oraux et écrits, avec remise d'un livret pédagogique comprenant lexique et scénarios professionnels.

Référente pédagogique : Anaïs CHAMPEVAL - 05 53 53 53 21.



Évaluation

Validation intermédiaire et évaluation de fin de formation réalisées par le formateur selon les compétences visées : QCM ou évaluation orale.

À l'issue de l'évaluation, ATIS remet le certificat de fin de stage. Un questionnaire de satisfaction complète l'évaluation de la prestation.



Un accompagnement e-learning pour prolonger la formation



Vidéo de présentation de chaque séquence



Quiz d'évaluation



Replays des cours passés



Ressources pédagogiques complémentaires (PDF, fiches pratiques, supports de synthèse)



Dates et horaires

Vous souhaitez participer à une session ou obtenir des informations complémentaires ?

Contactez-nous au
06 32 47 02 80



Prix

Pour toute demande d'information, contactez **Angéline Brageot** au **06 32 47 02 80** ou à **angeline.brageot@atisformation.com**.

Une prise en charge peut être demandée auprès de votre OPCO. Inscription jusqu'à 2 jours francs avant la formation, sauf AGEFICE.



Accessibilité

Référent handicap :
05 53 53 53 07

Une étude individualisée des besoins d'aménagement peut être réalisée.



Cadre réglementaire

Formation organisée dans le respect de la Politique de protection des données personnelles et des Conditions Générales de Vente consultables sur le site ATIS Formation.



LE GOÛT DES HÔTES
FORMATION

Cultivons l'art de l'accueil