

Les objectifs

- Acquérir les outils linguistiques indispensables pour accueillir au mieux visiteurs ou clients étrangers dans votre établissement hôtelier ou restaurant.

Intervenant

- Formateurs de langue maternelle

À qui s'adresse la formation ?

- Toute personne travaillant dans un établissement hôtelier ou restaurant et/ou étant en contact avec des clients ou visiteurs étrangers

Méthode pédagogique

- Répartition des stagiaires par groupes de niveaux après évaluation individuelle.
- Jeux de rôles, mises en situations professionnelles, travail sur la prononciation, l'intonation, l'expression non verbale.
- Remise de supports pédagogiques et lexiques

Contact

- Julie Bouju
- Tél : 04.99.58.12.71
- Email : jb@amvf-formation.com



Programme de formation

• L'accueil des visiteurs étrangers

Techniques d'accueil en langues étrangères, formules de politesse, phrases et situations types

Accueillir, diriger et renseigner un visiteur ou un client perdu

Faire patienter, proposer une boisson ou un magazine

Indiquer le chemin pour se rendre dans un service ou à un point précis de l'établissement

Se présenter, présenter l'établissement et son activité

Introduire une tierce personne auprès de son interlocuteur

Comprendre les questions, les réponses et les souhaits de son interlocuteur

Les phrases et les techniques pour prendre congé de son interlocuteur

• Les communications téléphoniques

Différence entre opérations effectuées par téléphone et en face à face

Acquérir et utiliser les formules de base de la communication par téléphone : vocabulaire et expressions spécifiques, formules de politesse

Manier l'alphabet avec aisance pour faire épeler un nom, une adresse

Manier les chiffres avec aisance pour faire préciser des numéros de téléphone, dates, heures

Se présenter lorsqu'on décroche, présenter son service ou sa société

Mettre en attente

Demander de rappeler plus tard

Prendre un message simple

Reformuler l'information pour vérification et prendre des notes

Transférer la communication à une tierce personne

Répondre à une demande de renseignements

Prendre congé de son interlocuteur

Prendre, annuler ou décaler des rendez-vous

Laisser des messages clairs sur un répondeur

Passer ou vérifier une commande

Formation pouvant être effectuée dans le cadre du plan de formation et / ou du DIF.

Nous consulter pour un devis gratuit.

Les objectifs

- Acquérir les outils linguistiques indispensables pour accueillir au mieux visiteurs ou clients étrangers dans votre établissement hôtelier ou restaurant.

Intervenant

- Formateurs de langue maternelle

À qui s'adresse la formation ?

- Toute personne travaillant dans un établissement hôtelier ou restaurant et/ou étant en contact avec des clients ou visiteurs étrangers

Méthode pédagogique

- Répartition des stagiaires par groupes de niveaux après évaluation individuelle.
- Jeux de rôles, mises en situations professionnelles, travail sur la prononciation, l'intonation, l'expression non verbale.
- Remise de supports pédagogiques et lexiques

Contact

- Julie Bouju
- Tél : 04.99.58.12.71
- Email : jb@amvf-formation.com



Programme de formation

• Le Secrétariat

Gérer les tâches administratives au quotidien
Prendre des messages à la réception
Prendre un rendez-vous, l'annuler, le reporter
Lire et comprendre des documents professionnels courants
Rédiger courriers, fax et e-mail : formules de politesse, mots de liaison, structures idiomatiques
Organiser des réunions
Prendre des notes lors de réunions
Réserver taxi, train, avion, voiture
Réserver une chambre d'hôtel ou un restaurant
Passer ou vérifier une commande
Gérer la comptabilité de base : règlements, facturation
Régler un litige : délais de paiement, livraison

• Hôtellerie

Maîtriser le vocabulaire spécifique à l'hôtellerie: les chambres, le mobilier et les équipements, le personnel (femme de chambre, standardiste, voiturier...)
Faire visiter l'hôtel, décrire les infrastructures, les chambres
Expliquer les avantages de l'établissement : situation, charme, confort, calme
Renseigner sur les prestations, les tarifs, les modes de paiement, le parking
Décrire les commodités proposées : gare ou aéroport à proximité, conditions de transfert
Comprendre les attentes du client et lui proposer la prestation adaptée
Gérer les réservations de chambre, les annulations, les confirmations
Accueillir chaleureusement le client attendu, réception des bagages, attribution des chambres
Indiquer des itinéraires pour trouver un lieu, expliquer une carte routière
Donner des informations sur la ville, la région, leurs attraits touristiques
Renseigner sur les distractions, visites et circuits possibles
Suivre le séjour d'un client, le questionner sur sa satisfaction
Encaisser le client et lui faire ses adieux

Formation pouvant être effectuée dans le cadre du plan de formation et / ou du DIF.

Nous consulter pour un devis gratuit.

Les objectifs

- Acquérir les outils linguistiques indispensables pour accueillir au mieux visiteurs ou clients étrangers dans votre établissement hôtelier ou restaurant.

Intervenant

- Formateurs de langue maternelle

À qui s'adresse la formation ?

- Toute personne travaillant dans un établissement hôtelier ou restaurant et/ou étant en contact avec des clients ou visiteurs étrangers

Méthode pédagogique

- Répartition des stagiaires par groupes de niveaux après évaluation individuelle.
- Jeux de rôles, mises en situations professionnelles, travail sur la prononciation, l'intonation, l'expression non verbale.
- Remise de supports pédagogiques et lexiques

Contact

- Julie Bouju
- Tél : 04.99.58.12.71
- Email : jb@amvf-formation.com

Programme de formation**• Restauration**

Maîtriser le vocabulaire spécifique à la restauration : le personnel (serveur, cuisinier, sommelier ...), les couverts, le service, termes culinaires courants (cuisson bleue, à point ...)

Gérer les réservations de table, les annulations, les confirmations

Accueillir les clients, leur proposer une table (coin fumeurs, terrasse, étage...)

Expliquer le type de restauration proposé : rapide, gastronomique, du terroir, raffinée...

Décrire les menus, les plats (lexique complet des aliments)

Décrire la carte des vins, des boissons (lexique complet)

Conseiller sur les choix, faire des propositions

Faire déguster un vin

Donner les tarifs, prendre les commandes

Gérer le service, l'encaissement de la note

Questionner le client sur sa satisfaction et lui faire ses adieux

• Situations difficiles

Traiter les réclamations : pertes ou vols (lexique des objets et bijoux les plus courants), insatisfaction par rapport à la chambre/au ménage ou à la qualité d'un plat/d'un vin..., nuisances sonores, problèmes de parking, etc ...

Reformuler le problème, poser des questions et recueillir des informations précises sur les circonstances, les personnes impliquées...

Présenter des excuses, expliquer les limites de la responsabilité de l'établissement

Proposer des alternatives, des solutions

Aider à gérer les relations avec les assurances

Adapter son comportement en fonction des différences culturelles

Formation pouvant être effectuée dans le cadre du plan de formation et / ou du DIF.

Nous consulter pour un devis gratuit.

