



Objectifs :

Vos objectifs et votre programme de formation sont entièrement personnalisés et établis en fonction de vos attentes et de votre projet professionnel suite au bilan réalisé lors d'un premier contact téléphonique en amont de cette formation.

Acquérir les bases de la communication en anglais dans un contexte touristique, avec un accent sur les mises en situation professionnelles

Obtenir le niveau défini (A2, B1 ou B2) en anglais

Consolider vos compétences orales et écrites (expression et compréhension)

Comprendre les points essentiels d'un discours sur des sujets familiers (professionnels et généraux)

Rédiger des textes dans un langage courant (domaine général ou professionnel)

Tenir une conversation sans préparation

Public concerné et prérequis :

Salariés, Demandeurs d'emploi, Particuliers, Entreprises.

Professionnels du tourisme.

Prérequis :

Format : Distanciel Individuel

Prérequis :

Avoir des bases en anglais (pour les personnes totalement débutantes, vous pouvez nous contacter directement, afin d'ajuster le contenu et les besoins).

Être équipé(e) d'un ordinateur avec micro et haut-parleur : le formateur sera amené à partager des documents en direct avec vous. La webcam n'est donc pas obligatoire mais recommandée.

Procédure d'admission : Test de positionnement, Audit des besoins,

Modalités d'évaluation : Positionnement, Évaluation initiale/ diagnostique, Évaluation intermédiaire, Évaluation finale.

Rythme : Sur mesure.

Niveau de Formation : D – Autres formations professionnelles

Mon Formateur

140 rue Antoine Parmentier 44600 Saint-Nazaire

Tél. 02 44 07 60 07 – contact@monformateur.fr

EURL au capital de 500 € – RCS Saint-Nazaire – SIRET 93942323200015 – NAF 8559A



Qualification des intervenants :

Madame Nathalie Rouillard, Formatrice professionnelle, rédactrice de méthodes d'apprentissage de l'anglais aux Éditions Bordas

Pour toutes informations sur votre formateur, veuillez contacter votre référent pédagogique Benoit au 07 77 68 30 42 ou par mail : contact@monformateur.fr

Mon Formateur



Moyens pédagogiques et techniques :

Moyens pédagogiques :

- Formation distancielle
- Présentation – Analyse – Restitution – Échange.
- Apports théoriques et expérientiel
- Exercices pratiques réalisés en continu durant la formation
- Accompagnement constant du formateur tout au long de la formation
- Documents visuels analysés et exercices écrits
- Étude de cas concrète en lien avec le projet de formation
- Évaluation initiale, intermédiaire et finale.
- Pédagogie ludique basée sur de la réflexion, des ateliers et des apports du formateur
- Les participants auront accès à un support de formation

Moyens techniques :

- Séances de formation sur le poste de travail de l'apprenant
- Ordinateur
- Connexion internet

Moyens d'encadrement : formateur expérimenté dans son domaine de compétences.

Durée, effectifs :

30 heures sur 15 jours.

1 stagiaire(s).

Mon Formateur



Programme :

Module 1 : Accueil et Présentation (5 heures)

Objectifs : Savoir se présenter et accueillir un client

Vocabulaire clé : Salutations, formules de politesse, identité, nationalité, informations de base

Mises en situation :

Accueil d'un client

Présentation de soi et de son établissement

Orientation dans un lieu

Exercice : Jeu de rôle "Check-in/check-out"

Module 2 : Prise de Réservation et Informations (5 heures)

Objectifs : Comprendre et prendre une réservation en anglais

Vocabulaire clé : Dates, heures, prix, types de chambres/places, moyens de paiement

Mises en situation :

Prise de réservation par téléphone

Confirmation et annulation

Explication des tarifs et services

Exercice : Dialogue client-employé

Module 3 : Conseiller et Orienter un Touriste (5 heures)

Objectifs : Fournir des recommandations et donner des indications

Vocabulaire clé : Directions, attractions, transports, conseils pratiques

Mises en situation :

Expliquer comment se rendre à un lieu

Recommander des activités

Répondre à des questions sur les horaires et tarifs

Exercice : Plan interactif et jeu de rôle "Demande d'informations"

Module 4 : Service Client et Gestion des Réclamations (5 heures)

Objectifs : Interagir avec un client de manière professionnelle

Vocabulaire clé : Problèmes courants, excuses, solutions, satisfaction client

Mises en situation :

Gérer une réclamation

Mon Formateur

140 rue Antoine Parmentier 44600 Saint-Nazaire

Tél. 02 44 07 60 07 – contact@monformateur.fr

EURL au capital de 500 € – RCS Saint-Nazaire – SIRET 93942323200015 – NAF 8559A



Offrir une solution alternative

Prendre en compte les retours clients

Exercice : Jeu de rôle "Résolution de problème"

Module 5 : Restauration et Hôtellerie (5 heures)

Objectifs : Prendre une commande et servir un client

Vocabulaire clé : Menus, plats, boissons, allergies, notes de service

Mises en situation :

Prendre une commande au restaurant

Expliquer un plat

Gérer une demande spéciale

Exercice : Jeu de rôle "Serveur-client"

Module 6 : Anglais Professionnel Avancé (5 heures)

Objectifs : Améliorer la fluidité et gérer des situations complexes

Vocabulaire clé : Expressions idiomatiques, interactions formelles

Mises en situation :

Gérer des clients VIP

Communiquer efficacement avec des partenaires internationaux

Mener une visite guidée

Exercice : Simulation complète "Expérience client"



Modalités d'évaluation des acquis :

- En amont de la formation, entretien de positionnement individuel et d'analyse des besoins pour adapter la formation aux attentes du client bénéficiaire
- Convocation envoyée en amont de la formation précisant les modalités de déroulement et de suivi de la formation
- Suivi de l'exécution : feuille de présence signée par le stagiaire à chaque séance
- Un certificat de réalisation et une attestation de formation seront remis au stagiaire à l'issue de la formation
- Appréciation des résultats : A la fin de la formation, un questionnaire de satisfaction est adressé à chaque stagiaire
- Un certificat de réalisation est adressé sur demande au commanditaire / financeur (Caisse des Dépôts et Consignations, FAF, OPCO).

Sanction visée :

Attestation de fin de formation suite à contrôle continu sur vos acquis par rapport à l'évaluation initiale.

Matériel nécessaire pour suivre la formation :

- 1 ordinateur
- 1 connexion Internet

Délais moyens pour accéder à la formation :

Délais d'accès : 20 jours et/ou selon planning.

Modalités d'accès : Définition des besoins et test de positionnement, devis, convention.

Mon Formateur



Accessibilité aux personnes en situation de handicap :

Notre organisme peut vous offrir des possibilités d'adaptation et/ou de compensation spécifiques si elles sont nécessaires à l'amélioration de vos apprentissages sur cette formation. Aussi, si vous avez besoin d'aménagement spécifique, nous vous remercions de contacter directement le référent handicap Benoit au 07 77 68 30 42.

Taux de réussite à la formation :

Aucun indicateur disponible à ce jour. Les résultats seront publiés dès la première session réalisée.

Taux de satisfaction de la formation :

Aucun indicateur disponible à ce jour. Les résultats seront publiés dès la première session réalisée.

Tarif :

1 990,00 €

Mon Formateur



Documents contractuels fournis :

Documents contractuels fournis :

Toutes les actions de formation dispensées par Mon Formateur font l'objet d'une convention de formation.

Tout document contractuel est accompagné du programme descriptif de l'action de formation et du règlement intérieur.

Application du RGPD par Mon Formateur :

Les informations fournies et saisies dans les documents contractuels de formation qui sont échangés entre nos deux structures sont utilisés uniquement dans le cadre de notre relation commerciale.

Par votre retour de documents, vous acceptez l'utilisation de vos informations exclusivement par Mon Formateur le temps de la formation et de son traitement amont et aval.

Vous pouvez à tous moments exercer vos droits en lien avec la réglementation RGPD en m'adressant un mail individualisé me précisant vos attentes : contact@monformateur.fr.

Engagement qualité :

Engagement de la qualité Mon Formateur :

L'organisme prestataire d'actions de développement des compétences satisfait aux exigences du Décret n°2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle. Les formateurs Mon Formateur appliquent la charte qualité définie par Mon Formateur. L'intervenant est spécialisé en Formation des Adultes (copie des diplômes et références clients sur simple demande).

Parcours concourant au développement des compétences.

Parcours concourant au développement des compétences.

Action de formation réalisée selon les articles L.633-1 et 6313-2 du Code du Travail.

Tarifs indiqués nets de TVA - TVA non applicable selon l'article 261-4-4 du Code Général des Impôts.

Mon Formateur

140 rue Antoine Parmentier 44600 Saint-Nazaire

Tél. 02 44 07 60 07 – contact@monformateur.fr

EURL au capital de 500 € – RCS Saint-Nazaire – SIRET 93942323200015 – NAF 8559A



Support technique et pédagogique :

Respect des normes sanitaires et d'hygiène en vigueur liées au Covid 19 :

Compte tenu du respect des conditions sanitaires en vigueur, nous vous demandons de venir en formation exceptionnellement avec deux masques, votre bouteille d'eau et vos propres documents de prise de notes.

Mon Formateur