

Accueillir et renseigner la clientèle étrangère

Programme

Avoir le vocabulaire nécessaire et la formulation pour accueillir un client dans un contexte de restauration ou d'hébergement. Savoir renseigner le client sur l'offre de son entreprise, savoir informer et orienter le client.

▼ Public

Salariés en contact physique et téléphonique et par mail avec la clientèle étrangère.

▼ Méthodes pédagogiques

Pédagogie interactive comprenant : évaluation du niveau de participants, séquences pratiques alternés d'apport informatif, expression orale et écrite, jeux de rôle et mise en situation, fiches thématiques de grammaire et vocabulaire, textes et articles de presse. Supports remis à chaque participant.

▼ Durée et calendrier

Nous consulter

▼ Coût

Tarifs nous consulter
Non assujetti à la TVA

▼ Contact

Service Formation
Professionnelle Continue

Sylvie SALES
Tel 04 68 56 43 33 - Fax 04 68 56 23 06
s.sales@sudformation.cci.fr

Sud Formation CCI
Avenue Paul Pascot – BP 90443
66004 PERPIGNAN Cedex
www.perpignan.cci.fr

1 - Acquisition des bases grammaticales

- Alphabet phonétique. Articles : défini et indéfini. Les nombres et les chiffres. Pronoms
- Adjectifs et pronoms possessifs, les démonstratifs. Adjectifs et noms
- Temps de base (présent simple, progressif, prétérit, futur simple) de tous les verbes
- To be to have. Se situer dans le temps (date, heure)
- Le génitif et idée de possession. La forme active et la forme passive. Les termes interrogatifs.

2 - Acquisition lexicale

- Vocabulaire de base sur les chiffres, dates et prix
- Acquisition du vocabulaire usuel lié au secteur accueil
- Se situer géographiquement. Savoir indiquer les conditions d'accès à un client.
- Vocabulaire du quotidien professionnel lié à la branche d'activité (accueil, hôtellerie, restauration, autres hébergements liés)
- Rédaction d'un lexique spécifique en fonction de l'activité professionnelle de chaque apprenant
- Acquisition de vocabulaire permettant de comprendre les conversations usuelles dans le cadre d'une relation client

3 - Mises en situation : Etude de dialogues dans les situations types de l'hôtellerie et de la restauration favorisant l'apprentissage de la langue parlée
Accueillir le public.

- Se présenter
- Présenter commercialement sa structure
- Prendre une réservation en face à face et par téléphone
- Donner des renseignements touristiques – décrire un site et conseiller des visites ou des activités dans la région, valoriser des produits locaux
- Parler des chiffres : tarifs, prix dates. Epeler des noms – l'alphabet en anglais.
- Communication téléphonique – appeler ou répondre. Prise de message. Formules de politesse