






Accueil de la clientèle étrangère en anglais

OBJECTIFS

-  Être capable d'accueillir une clientèle étrangère en langue anglaise
-  Connaître les habitudes des différentes clientèles étrangères
-  Développer son vocabulaire technique professionnel en anglais.

PROGRAMME

Tests de niveau en anglais

Communication

Les bases

Habitudes de consommation

Les particularités de la clientèle étrangère (dans les grandes lignes)

Rappels

Les différents présents (simple et continu)
Read the time

Phrases clefs

à l'hôtel
au Restaurant
au Bar
vocabulaire en C.H.R.

Prendre une réservation par téléphone

Gérer les clients mécontents

Pourquoi traduire sa carte ?

Satisfaction client
Amélioration des ventes

Ecrits en anglais

Répondre à un client par mail
Ecrire une note de bienvenue

DUREE

2 jours

PUBLIC

Le personnel d'établissements recevant de la clientèle étrangère.

Pré-Requis

Avoir un niveau d'anglais scolaire (sortie de 3^{ème})

EVALUATION

Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire.
Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions.

PEDAGOGIE

Rappel théorique des bases acquises (voir pré-requis).
Développer son écoute (audio et vidéo en anglais).
Mise en situation professionnelle (accueil...)
Remise d'un livret avec le vocabulaire clé à retenir.

INTERVENANTS

Selon le thème de la formation, CQFD sélectionne un pédagogue possédant une expérience significative, une maîtrise opérationnelle et un profil particulier :
sophrologue, psychologue, neuropsychologue, ergonome, ergothérapeute, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur, ex-policier, etc...

TARIFS

Inter-entreprises à Paris
Intra-muros en France entière
cliquez ici pour consulter sur notre site internet le calendrier et les tarifs

Vidéo de présentation

