



# Anglais professionnel secteur tourisme INITIATION

Est-il utile de souligner l'importance de pouvoir accueillir des visiteurs anglophones et les renseigner de manière claire et professionnelle ?

DUREE

28 heures

PUBLIC

Professionnels du secteur du tourisme

Pré REQUIS

Niveau CECRL (voir annexe)  
A1 acquis ou A2 partiel  
(manque d'aisance à l'oral, hésitation à prendre la parole en anglais)

PEDAGOGIE

Approche pédagogique participative  
grâce à des jeux de rôles,  
des exercices de groupe...  
Écoute active d'audios et vidéos  
authentiques. Apports linguistiques  
contextualisés ((cartes, programmes,  
sites web touristiques...)).  
Fiches lexicales et grammaticales

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.

SITUATION DE HANDICAP

Prévenez-nous assez tôt  
de situation de handicap (cognitif,  
psychologique, moteur, sensoriel...)  
pour que nous puissions échanger  
avec le formateur sur vos besoins  
d'aménagement, de compensation,  
appuis, ressources, accessibilité...

SANCTION DE LA FORMATION

Une attestation de formation  
sera envoyée post formation.

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-policière, etc...

TARIFS

Inter-entreprises à Paris,  
Intra-muros en France entière :  
Les tarifs sont disponibles  
en bas de la page internet  
du dit programme  
[www.cqfd-formation.fr](http://www.cqfd-formation.fr)

Vidéo de présentation

## OBJECTIFS LINGUISTIQUES

- Pratiquer la compréhension et l'expression à l'oral dans des situations professionnelles
- Utiliser de manière appropriée le lexique professionnel fréquent lié à l'accueil, aux sites, aux horaires et aux activités touristiques
- Identifier les expressions et les questions courantes des visiteurs dans un contexte touristique
- Produire des énoncés simples et clairs à l'oral pour renseigner, orienter ou conseiller un visiteur
- Développer des automatismes d'interaction orale pour maintenir un échange court, fonctionnel et courtois avec un visiteur anglophone
- Niveau ciblé : CECRL A2 consolidé (*formation non certifiante*)

## OBJECTIFS METIER

- Saluer, accueillir, en présentiel et au téléphone
- Décrire des lieux, produits ou activités de façon structurée et compréhensible
- Communiquer des informations pratiques (orientation, horaires, prix) avec clarté
- Répondre à des demandes fréquentes des visiteurs
- Collecter les principales préférences des visiteurs, donner un conseil personnalisé
- Réagir dans des situations d'incompréhension ou de difficulté linguistique (accents)

## PROGRAMME

### Séance 1 – 1h

#### Objectif métier

- Définir ses besoins professionnels et linguistiques
- Identifier les objectifs et méthodes de la formation

#### Objectifs linguistiques

- Se présenter à l'oral en 2 ou 3 phrases simples
- Évaluer ses compétences de compréhension et expression orales de départ

### Séance 2 – 1h30

#### Objectif métier

- Accueillir un visiteur/prendre un appel téléphonique avec courtoisie et professionnalisme

#### Objectifs linguistiques

- Utiliser les formules d'usages pour saluer et accueillir en présentiel
- Se présenter et présenter son établissement en 2 ou 3 phrases simples
- Prendre un appel téléphonique, transférer un appel avec les formules d'usage

### Séance 3 – 1h30

#### Objectif métier

- Présenter brièvement des sites d'intérêt aux visiteurs

#### Objectifs linguistiques

- Désigner les sites d'intérêt à l'appui d'une carte
- Formuler les principales caractéristiques d'un site (famous, typical, accessible...)

### Séance 4 – 1h30

#### Objectif métier

Expliquer les horaires et conditions d'accès à un site touristique

#### Objectifs linguistiques

- Formuler des heures, jours, durées
- Identifier et répondre à des questions courantes sur les horaires et conditions d'accès



**Séance 5 – 1h30****Objectif métier**

- Décrire un produit touristique (passe, billet, carte...)

**Objectifs linguistiques**

- Décrire ce que comprend le produit
- Formuler les principaux avantages du produit (all-inclusive, time-saving, for families...)

---

**Séance 6 – 1h30****Objectif métier**

- Donner des indications géographiques à un visiteur

**Objectifs linguistiques**

- Utiliser des prépositions de lieu et le vocabulaire de la localisation
- Construire des phrases d'orientation

---

**Séance 7 – 1h30****Objectif métier**

- Présenter une activité touristique à un visiteur

**Objectifs linguistiques**

- Décrire l'activité et ses principaux avantages (consolidation)
- Présenter les modalités pratiques et les conditions d'accès (consolidation)

---

**Séance 8 – 1h30****Objectif métier**

- Répondre à des demandes pratiques sur les services disponibles à proximité de l'office

**Objectifs linguistiques**

- Indiquer et ce que le visiteur peut trouver à proximité (modal *can*) et les modalités pratiques
- Donner une phrase d'orientation (consolidation)

---

**Séance 9 – 1h30****Objectif métier**

- Donner des informations sur un événement local à venir

**Objectifs linguistiques**

- Présenter un événement avec lieu, date et heure (consolidation)
- Utiliser le futur (*will*)

---

**Séance 10 – 1h30****Objectif métier**

- Répondre avec spontanéité à une variété de questions fréquentes de visiteurs

**Objectifs linguistiques (réactivation)**

- Mobiliser les acquis pour identifier des questions pratiques variées
- Formuler une réponse rapide et appropriée en réutilisant les automatismes acquis

---

**Séance 11 – 1h30****Objectif métier**

- Collecter les souhaits et attentes d'un visiteur

**Objectifs linguistiques**

- Poser des questions simples sur les préférences d'un visiteur (likes/dislikes)
- Identifier les mots clés dans les réponses, reformuler et clarifier

---

**Séance 12 – 1h30****Objectif métier**

- Conseiller une activité en fonction des préférences d'un visiteur

**Objectifs linguistiques**

- Poser des questions simples sur les préférences du visiteur (consolidation likes/dislikes)
- Faire une recommandation en donnant 1 justification (consolidation modal *can*)





### Séance 13 – 1h30

**Objectif métier**

- Réagir face à une incompréhension ou un malentendu

**Objectifs linguistiques**

- Demander de répéter ou de reformuler
- Reformuler pour s'assurer de la compréhension

---

### Séance 14 – 1h30

**Objectif métier**

- Réagir à une réclamation simple d'un visiteur (fermeture, mauvaise info)

**Objectifs linguistiques**

- Identifier l'information pratique incomprise par le visiteur
- Utiliser les formules d'usage de l'empathie et de l'excuse

---

### Séance 15 – 1h

**Objectif métier**

- Interagir avec des visiteurs avec différents accents en anglais (UK/US)

**Objectifs linguistiques**

- Identifier des mots-clés dans des discours avec différents accents
- Reformuler pour s'assurer de la compréhension (consolidation)

---

### Séance 16 – 1h30

**Objectif métier**

- Donner une information complète sur une activité de plein air

**Objectifs linguistiques**

- Décrire une activité de plein air, ses principaux avantages
- Donner des conseils simples selon la météo ou la saison (modaux *can/could*)

---

### Séance 17 – 1h30

**Objectif métier**

- Proposer un programme de visite sur une journée à un visiteur

**Objectifs linguistiques**

- Présenter une proposition en plusieurs étapes
- Utiliser des marqueurs temporels simples (morning, afternoon, ...)
- Réutiliser les acquis de précédentes séances

---

### Séance 18 – 1h30

**Objectif métier**

- Réaliser une interaction complète et réaliste avec un visiteur anglophone au guichet

**Objectifs linguistiques**

- Mobiliser les acquis lexicaux et grammaticaux des séances précédentes
- Organiser un échange structuré (accueil → renseignement → conseil)
- S'adapter aux réactions et demandes du visiteur pour maintenir l'interaction

---

### Séance 19 – 1h

**Objectif métier**

- Réviser et renforcer les points clés avant la simulation d'évaluation

**Objectifs linguistiques**

- Réutiliser le vocabulaire essentiel
- Réutiliser les structures vues dans les séances précédentes

---

### Séance 20 – 1h

**Objectif métier**

- Réaliser une interaction orale complète avec un visiteur en anglais (évaluation finale)

**Objectifs linguistiques**

- Mobiliser ses compétences orales acquises
- S'adapter à différents profils de demande
- Évaluer ses acquis (selon niveaux CECRL)



## Annexe

### [Le cadre européen de référence pour les langues \(CECRL\)](#)

| NIVEAU | Compétences linguistiques                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A1     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Comprendre et utiliser des expressions familières et quotidiennes et des énoncés très simples qui visent à satisfaire des besoins concrets</li><li>• Savoir se présenter ou présenter quelqu'un</li><li>• Pouvoir poser à une personne des questions la concernant et répondre au même type de questions</li><li>• Communiquer de façon simple si l'interlocuteur parle lentement et distinctement et se montre coopératif</li></ul>                                                                                                                                                                             |
| A2     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Comprendre des phrases isolées et des expressions fréquemment utilisées en relation avec des domaines de l'environnement quotidien (par exemple, informations personnelles et familiales simples, achats, travail)</li><li>• Pouvoir communiquer lors de tâches simples et habituelles ne demandant qu'un échange d'informations simple et direct sur des sujets familiers et habituels</li><li>• Savoir décrire avec des moyens simples sa formation, son environnement immédiat et évoquer des sujets qui correspondent à des besoins immédiats</li></ul>                                                      |
| B1     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Comprendre les points essentiels d'une discussion quand un langage clair et standard est utilisé et s'il s'agit de choses familières au travail, à l'école, aux loisirs, etc.</li><li>• Être autonome dans la plupart des situations rencontrées en voyage dans une région où la langue cible est parlée</li><li>• Pouvoir produire un discours simple et cohérent sur des sujets familiers et dans ses domaines d'intérêt</li><li>• Savoir raconter un événement, une expérience ou un rêve, décrire un espoir ou un but et exposer brièvement des raisons ou explications pour un projet ou une idée</li></ul> |
| B2     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Comprendre le contenu essentiel de sujets concrets ou abstraits dans un texte complexe, y compris une discussion technique dans sa spécialité</li><li>• Communiquer avec spontanéité et aisance avec un locuteur natif</li><li>• S'exprimer de façon claire et détaillée sur une grande gamme de sujets, émettre un avis sur un sujet d'actualité et exposer les avantages et les inconvénients de différentes possibilités</li></ul>                                                                                                                                                                            |
| C1     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Comprendre des textes longs et exigeants et saisir des significations implicites</li><li>• S'exprimer spontanément et couramment sans trop devoir chercher ses mots</li><li>• Utiliser la langue de façon efficace et souple dans la vie sociale, professionnelle ou académique</li><li>• S'exprimer sur des sujets complexes de façon claire et bien structurée et manifester son contrôle des outils linguistiques d'organisation, d'articulation et de cohésion du discours</li></ul>                                                                                                                         |
| C2     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Comprendre sans effort pratiquement tout ce qui est lu ou entendu</li><li>• Pouvoir restituer des faits et des arguments issus de diverses sources écrites et orales en les résumant de façon cohérente</li><li>• S'exprimer spontanément, très couramment, de façon précise et rendre distinctes de fines nuances de sens en rapport avec des sujets complexes</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                        |