



Anglais professionnel secteur tourisme

PERFECTIONNEMENT

OBJECTIFS LINGUISTIQUES

- Pratiquer l'expression et la compréhension à l'oral à un rythme soutenu, dans des situations professionnelles exigeant réactivité, précision et adaptabilité
- Mobiliser un lexique étendu en lien avec les missions d'accueil et de conseil touristique
- Produire des énoncés oraux structurés, nuancés et adaptés à différents interlocuteurs
- Interpréter des discours et des demandes spontanés, y compris en anglais international (variété d'accents)
- Employer les structures complexes pour suggérer, nuancer, conseiller, reformuler
- Niveau ciblé : CECRL B1 consolidé (*formation non certifiante*)

OBJECTIFS METIER

- Accueillir et interagir avec aisance avec des visiteurs anglophones
- Présenter et valoriser des produits, événements et activités touristiques
- Interpréter les demandes complexes formulées à l'oral, y compris au téléphone
- Conseiller de manière personnalisée selon les attentes et profils
- Réagir avec diplomatie à des objections, réclamations ou malentendus
- Maintenir une interaction fluide, même en cas d'imprévus ou d'incompréhension

PROGRAMME

Séance 1 – 1h30

Objectif métier

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

Objectifs linguistiques

- Se présenter professionnellement
- Évaluer ses compétences de compréhension et expression orales de départ

Séance 2 – 1h30

Objectif métier

- Accueillir un visiteur avec fluidité et adaptabilité

Objectifs linguistiques

- Utiliser les formules d'usages pour saluer, accueillir, proposer de l'aide, faire patienter avec courtoisie
- Se présenter, présenter l'établissement et son environnement touristique
- Gérer les premières questions avec spontanéité

Séance 3 – 1h30

Objectif métier

- Renseigner avec précision sur un site touristique

Objectifs linguistiques

- Décrire un site en mobilisant un lexique étendu et les informations pratiques (date, heure, localisation...)
- Employer des structures de comparaison entre sites
- Répondre à des questions informatives courantes sur un site

Séance 4 – 1h30

Objectif métier

Informé sur les modalités pratiques d'un produit touristique (passe, billet, carte...)

Objectifs linguistiques

- Décrire le contenu et les modalités pratiques (horaires, tarifs, options, conditions d'accès)
- Répondre spontanément à des questions non planifiées
- Justifier une modalité de manière claire et logique en réponse à une interrogation ou une incompréhension

Séance 5 – 1h30

Objectif métier

- Conseiller selon le profil du visiteur (famille, senior, sportif, etc.)

Objectifs linguistiques

- Interroger le visiteur sur ses préférences et ses contraintes
- Faire des suggestions et interpréter l'appréciation du visiteur
- Nuancer la recommandation en utilisant les modaux (can/could, may/might)

DUREE

21 heures

PUBLIC

Professionnels du secteur

Pré REQUIS

Niveau CECRL (voir annexe)
A2 solide (n'hésite pas à prendre la parole en anglais) et B1

PEDAGOGIE

Approche pédagogique participative grâce à des jeux de rôles, mises en situation guidées puis semi-autonomes, adaptées au contexte professionnel des participants. Travail sur les registres de langue, accents, reformulations, tonalité. Écoute active d'audios et vidéos authentiques (diversité d'accents, d'intonations). 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, ergonomiste, ergothérapeute, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur, ex-policier, 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

Vidéo de présentation



Séance 6 – 1h30**Objectif métier**

- Présenter une programmation culturelle ou événementielle

Objectifs linguistiques

- Décrire un événement en réutilisant les acquis de précédentes séances
- Expliquer une planification (dates, horaires, durée, accès...)
- Réagir à des questions pratiques (consolidation)

Séance 7 – 1h30**Objectif métier**

- Proposer un itinéraire de visite personnalisé

Objectifs linguistiques

- Présenter une suite de suggestions en utilisant des connecteurs de temps et logiques
- Vérifier et interpréter l'appréciation du visiteur
- Mobiliser les structures acquises pour préciser, expliquer, suggérer

Séance 8 – 1h30 (séance « à la carte »)

Séance construite à la carte pour consolider/compléter des objectifs métiers et/ou linguistiques précédemment vus, que les participants souhaitent reprendre.

(Les souhaits des participants seront collectés à la précédente séance)

Séance 9 – 1h30**Objectif métier**

- Répondre par téléphone à une demande de renseignement touristique

Objectifs linguistiques

- Appliquer les codes de la communication téléphonique professionnelle (débuter/conclure l'appel, faire patienter...)
- Interpréter des mots et messages clés de son interlocuteur au téléphone
- Répondre et vérifier que la demande a été traitée selon les attentes

Séance 10 – 1h30**Objectif métier**

- Réagir à une réclamation ou l'insatisfaction d'un visiteur

Objectifs linguistiques

- Employer les formules d'usage pour recueillir la réclamation (empathie, excuse)
- Demander des précisions sur la raison de la réclamation/insatisfaction
- Formuler des alternatives

Séance 11 – 1h30**Objectif métier**

- Interagir efficacement en traitant des variations d'accent ou de formulation

Objectifs linguistiques

- Repérer les mots et messages clés dans un discours à l'accent ou aux formulations inhabituels
- Utiliser des stratégies de clarification (reformulation, demande de confirmation)
- Adapter son propre discours (registre, débit, choix lexical) pour être compris

Séance 12 – 1h30**Objectif métier**

- Conduire une interaction complète et fluide avec un visiteur (accueil → renseignement → conseil)

Objectifs linguistiques

- Mobiliser les acquis
- Structurer une interaction sans hésitation
- Gérer transitions et relances

Séance 13 – 1h30 (réactivation)**Objectif métier**

- Consolider ses acquis oraux et se préparer à l'interaction évaluée en anglais professionnel

Objectifs linguistiques

- Réactiver les expressions clés pour l'accueil, le conseil, la gestion d'une interaction complète
- Mobiliser le vocabulaire spécialisé dans un contexte fluide et semi-autonome
- Réemployer les structures complexes pour recommander, reformuler, hypothétiser, rassurer

Séance 14 – 1h30 (évaluation)**Objectif métier**

- Réaliser l'évaluation orale finale CECRL et le bilan de formation

Objectifs linguistiques

- Réaliser une simulation d'interaction complète
- 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">• Comprendre et utiliser des expressions familières et quotidiennes et des énoncés très simples qui visent à satisfaire des besoins concrets• Savoir se présenter ou présenter quelqu'un• Pouvoir poser à une personne des questions la concernant et répondre au même type de questions• Communiquer de façon simple si l'interlocuteur parle lentement et distinctement et se montre coopératif
A2	<ul style="list-style-type: none">• 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)• Pouvoir communiquer lors de tâches simples et habituelles ne demandant qu'un échange d'informations simple et direct sur des sujets familiers et habituels• Savoir décrire avec des moyens simples sa formation, son environnement immédiat et évoquer des sujets qui correspondent à des besoins immédiats
B1	<ul style="list-style-type: none">• 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.• Être autonome dans la plupart des situations rencontrées en voyage dans une région où la langue cible est parlée• Pouvoir produire un discours simple et cohérent sur des sujets familiers et dans ses domaines d'intérêt• 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
B2	<ul style="list-style-type: none">• Comprendre le contenu essentiel de sujets concrets ou abstraits dans un texte complexe, y compris une discussion technique dans sa spécialité• Communiquer avec spontanéité et aisance avec un locuteur natif• 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
C1	<ul style="list-style-type: none">• Comprendre des textes longs et exigeants et saisir des significations implicites• S'exprimer spontanément et couramment sans trop avoir à chercher ses mots• Utiliser la langue de façon efficace et souple dans la vie sociale, professionnelle ou académique• 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
C2	<ul style="list-style-type: none">• Comprendre sans effort pratiquement tout ce qui est lu ou entendu• Pouvoir restituer des faits et des arguments issus de diverses sources écrites et orales en les résumant de façon cohérente• S'exprimer spontanément, très couramment, de façon précise et rendre distinctes de fines nuances de sens en rapport avec des sujets complexes