

**Savoir informer la clientèle****Objectifs :**

- Développer sa capacité à accueillir une clientèle en langue anglaise
- Savoir informer la clientèle
- Améliorer, renforcer les connaissances professionnelles
- Développer le vocabulaire professionnel.

**Public :**

- Réceptionniste, gouvernante,
- Toute personne en structure d'hébergement ayant un contact avec la clientèle étrangère.

**PRE-REQUIS :**

- Cette formation se déroulera en anglais et français.
- Niveau linguistique anglais A2 minimum (selon l'échelle du Conseil de l'Europe)
- Mini groupe de 8 personnes minimum.

**Compétences visées :**

- Parfaire la conversation en utilisant des automatismes d'expressions usuelles
- S'exprimer avec spontanéité en utilisant le vocabulaire professionnel adapté
- Faire face à des situations professionnelles au quotidien.

**Points forts :**

Nos salles sont équipées d'outils multimédias et interactifs et de tous matériels en lien avec la thématique traitée.

**Les plus pédagogiques :**

**Animateur :** Nos formateurs sont choisis pour leurs expertises métiers, leurs compétences pédagogiques et leur connaissance de l'entreprise.

**Méthodes :**

Une pédagogie interactive favorisant l'acquisition des savoirs, savoir-faire et savoir-être.

Dans le cadre du Dispositif d'Alliances du Tourisme en Anjou (DATA), Anjou Tourisme (Comité départemental du tourisme & Fédération des offices de tourisme et syndicats d'initiative de l'Anjou) la CCI et les offices de tourisme du territoire se mobilisent pour vous proposer des formations spécifiques qui répondront à vos attentes à des tarifs très attractifs.

CONTACT Anjou Tourisme : Bénédicte Chaigneau 02 41 23 51 68

**INFORMATION**

 10 séances de 3h (30 H)

€ 120 €\*  
*Nets de TVA (\*Le tarif affiché tient compte de la prise en charge financière d'Anjou Tourisme et d'un minimum requis de participants à la formation)*

**Session(s) à Maine-et-Loire**  
 - Début : lundi 9 octobre 2017 -  
 Fin : lundi 11 décembre 2017

**Session(s) à Maine-et-Loire**

- Début : lundi 9 octobre 2017 -

Fin : lundi 11 décembre 2017

ANGERS - CENTRE PIERRE COINTREAU  
 132 av de Lattre de Tassigny - Siret 13000460900058

CHOLET - EURESPACE FORMATION  
 Rue Eugène Brémond - Siret 13000460900066

SAUMUR - ESPACE FORMATION DU SAUMUROIS  
 Square Balzac - Siret 13000460900074



° Déclaration enregistrée auprès du Préfet  
 de la Région Pays de la Loire : 52 49 02369 49

## Programme :

### ACCUEILLIR LA CLIENTELE

- Gestion des réservations et annulations (physique et par téléphone)
- vocabulaire essentiel et basique)
- Maîtriser l'arrivée du client,
- Présenter son établissement
- Donner les consignes et informations liées au séjour
- Utiliser les formules de politesse en adéquation avec la situation

### RENSEIGNER

- Bien comprendre et répondre aux questions liées à l'établissement, la chambre
- Savoir orienter et donner des directions
- Donner des indications d'horaires
- Donner des informations touristiques
- Savoir valoriser son environnement géographique et culinaire

### LES SITUATIONS DIFFICILES

- Comprendre le problème exprimé
- Exprimer le regret, les excuses
- Proposer une solution (formulations linguistiques adaptées)
- Gérer les réclamations (répondre, expliquer, gérer les litiges)

### LA CORRESPONDANCE ET LA COMMUNICATION TELEPHONIQUE

- Savoir répondre simplement à un email
- Développer la rédaction simple de courrier en situations différentes (réservations, litiges)
- Améliorer sa communication téléphonique (réception et émission d'appel)

### L'ENCAISSEMENT

- Présenter la facture
- Présenter les moyens de paiement acceptés
- Procéder à l'encaissement

### LE DEPART

- Les salutations en fonction de l'heure et la nature de l'établissement
- Les formules de politesse liées au départ

### VOCABULAIRE & GRAMMAIRE APPROPRIES

- Vocabulaire professionnel
- Expressions culinaires
- Les boissons
- La grammaire contextuelle et appropriée, liée aux thèmes abordés.

Le cours sera axé sur la communication. Les participants pourront travailler par simulations, des appels en direct et jeux de rôles, dans le but de les exposer à différents cas. Ils seront analysés pour développer les axes d'amélioration. Des supports audio et vidéo pourront être exploités afin d'illustrer un comportement à adopter 1 éviter.